



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Trabajo de Investigación:

“La productividad como efecto de la motivación en la empresa de transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019”

Taco Cubas, Alberto Leonel

Saravia Medina, Marisol

Para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Empresas

Lima – Perú
2020

Dedicatoria

A nuestros padres, que han sido un gran apoyo en estos años de nuestra carrera universitaria y por la confianza hacia nosotros.

A nuestros hermanos, tíos y primos que siempre nos preguntaban y se preocupaban de nuestro progreso en los estudios.

A nuestros amigos por acompañarnos en los momentos difíciles y aconsejarnos en nuestra etapa de elegir una carrera.

Agradecimiento

Damos gracias a nuestros padres que con su apoyo moral y económico han aportado grandes cosas a nuestras vidas y nos han ayudado en esta gran tarea de formarnos como profesionales.

De igual manera agradecemos a nuestros profesores quienes con sus valiosos conocimientos y experiencias hicieron que podamos crecer día a día profesionalmente.

RESUMEN

El presente trabajo de estudio tiene como finalidad determinar la vinculación de la motivación con la productividad del personal de la empresa de transportes Reyna que se encuentra en el distrito de la Victoria en el año 2019. La indagación teórica que defiende este trabajo de investigación es: la motivación definida por (Leite, At, 2019, págs. 255-265) quienes dicen que es una implantación lógica de la conducta profesional que puede ser intrínseca o extrínseca, y que esta encarrila el ánimo de los trabajadores de la organización para poder lograr los objetivos, meta y planes. También en la variable productividad (Cequea y Rodriguez-Monroy 2012, citado por Jaimes, Luzardo, & Miguel, 2018, págs. 175-186) definieron que es el efecto del correcto manejo de los recursos tecnológicos, económicos y del personal de la empresa, para efectuar los objetivos planteados. La metodología empleada es un análisis descriptivo correlacional, y se aplicará encuestas de tipo Likert a los 25 empleados de la empresa de transportes Reyna. Lo que se espera es obtener datos cuantitativos aplicando la encuesta con preguntas de la variable independiente la cual es: la motivación. También, se medirá la variable dependiente (productividad) con una encuesta de escala Likert dirigida al encargado de la agencia de viajes que dará a conocer una perspectiva de la productividad de cada empleado y así

obtener la información de que tanto afecta los factores motivacionales externos o internos en la calidad de servicio, el trabajo en equipo, la comunicación y la calidad de servicio ofrecida por los trabajadores.

Palabras clave: Motivación y productividad.

(ABSTRACT)

The present study work is to determine the link between motivation and productivity of the personnel of the Reyna Transport company that is located in the district of Victoria in the year 2019. The theoretical inquiry that defends this research work is: motivation defined by (Leite, At, 2019, pp. 255-265) Those who say that it is a logical explanation of the professional behavior that can be intrinsic or extrinsic, and that this embodies the mood of the organization's workers in order to achieve objectives, goal and plans. Also, in the variable productivity (Cequea and Rodriguez-Monroy 2012, cited by Jaimes, Luzardo and Miguel, 2018, pp. 175-186) defined what is the effect of the correct management of the technological, economic and personnel resources of the company, to address the objectives. The methodology used is a descriptive correlational analysis, and Likert-type surveys are applied to the 25 employees of the company Transports Reyna. What is expected is to obtain quantitative data by applying the survey with questions of the independent variable which is: motivation. Also, the dependent variable (productivity) will be measured with a Likert scale survey addressed to the person in charge of the travel agency who will receive a knowledge of each employee's productivity perspective and thus obtain information that both affects external motivational fatigue or internal in the quality of service, teamwork, communication and quality of service offered by workers. Keywords: Motivation and productivity.

ÍNDICE

RESUMEN.....	III
(ABSTRACT).....	V
ÍNDICE	VI
GRÁFICOS.....	VIII
TABLAS	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO 1	1
GENERALIDADES.....	1
1.1. Problema principal:.....	1
1.2. Objetivo principal:	1
1.3. Hipótesis principal:	2
CAPÍTULO 2	3
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	3
2.1. Marco teórico de la variable independiente Motivación.....	3
2.1.1. Teoría de motivación de las Necesidades de Maslow	4
2.1.2. Teoría de motivación de los dos Factores de Herzberg	4
2.1.3. Teoría de motivación, X y Teoría Y de McGregor.....	4
2.2. Marco teórico de la variable dependiente, Productividad.	5
CAPÍTULO 3	6
ESTADO DEL ARTE.....	6
CAPÍTULO 4	17
METODOLOGÍA.....	17
4.1. Diseño de la Investigación:	17
4.2. Unidad de estudio:.....	18
CAPÍTULO 5	19
RESULTADOS Y DESARROLLO DE TESIS	19
DATOS ESTADÍSTICOS.....	20

Regresión lineal y colinealidad	20
Nivel de confianza y aceptación de la variable Motivación.....	21
Prueba de normalidad de la variable Motivación	24
Prueba de normalidad de la variable Productividad	24
Formulamos la Hipótesis Estadística General (Motivación – Productividad).....	25
Formulamos la Hipótesis Estadística específica (Motivación Intrínseca – Productividad)	26
Formulamos la Hipótesis Estadística específica (Motivación Extrínseca – Productividad)	27
Encuesta de la variable independiente Motivación	28
Nivel de confianza y aceptación de la variable Productividad.....	40
Preguntas de la variable Productividad	42
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
ANEXOS	56
Anexo N° 01: Ficha de tarea investigación	56
Anexo N° 02: Matriz de consistencia.....	58
Anexo N° 03: Encuestas validadas sobre la motivación	62
Anexo N° 04: Encuestas validadas sobre la productividad	64
Anexo N° 05: Carta de compromiso de la empresa.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67

GRÁFICOS

Gráfico 1. Conformidad del puesto.....	28
Gráfico 2. Mejoras por el reconocimiento.....	28
Gráfico 3. Satisfacción por remuneración	29
Gráfico 4. Motivación por parte de la organización	30
Gráfico 5. Nivel de colaboración	30
Gráfico 6. Satisfacción por el ascenso	31
Gráfico 7. Promover continuidad en el trabajo	32
Gráfico 8. Cumplir con la atención al cliente	32
Gráfico 9. Satisfacción por el trabajo	33
Gráfico 10. Incentivos por el desempeño.....	33
Gráfico 11. La motivación promueve el desempeño	34
Gráfico 12. Facilidades de las buenas condiciones laborales	34
Gráfico 13. Satisfacción por el diseño del ambiente de trabajo	35
Gráfico 14. Asumir Tareas extras.....	35
Gráfico 15. Seguridad en el trabajo.....	36
Gráfico 16. Posibilidades de ascenso	36
Gráfico 17. Enriquecimiento del puesto	37
Gráfico 18. Satisfacción por la comunicación con los compañeros	37
Gráfico 19. Satisfacción por eficiencia de entrega	42
Gráfico 20. Satisfacción por la comunicación del trabajador	42
Gráfico 21. Satisfacción por el conocimiento del trabajador	43
Gráfico 22. Satisfacción por la educación del empleado	43
Gráfico 23. Satisfacción por las pocas faltas.....	44
Gráfico 24. Conformidad por el número de tardanzas.....	44
Gráfico 25. Satisfacción por utilización de recursos	45
Gráfico 26. Satisfacción por la cooperación	45

Gráfico 27. Satisfacción por el ánimo de los trabajadores.....	46
Gráfico 28. Satisfacción por la rentabilidad generada	46
Gráfico 29. Satisfacción por los costos	47
Gráfico 30. Satisfacción por el crecimiento de clientela	47
Gráfico 31. Satisfacción por el compromiso del empleado	48
Gráfico 32. Valoración del cumplimiento de metas	48
Gráfico 33. Nivel de conformidad por llamadas de atención.....	49
Gráfico 34. Nivel de satisfacción por las quejas	49
Gráfico 35. Conformidad por el número de sugerencias	50
Gráfico 36. Conformidad por el número de felicitaciones	50

TABLAS

Tabla 1. Resultados de la encuesta sobre Motivación	19
Tabla 2. Resultado de la prueba de Durbin Watson	20
Tabla 3. Resultados de la varianza VIF	20
Tabla 4. Resultado sobre el diagnóstico de colinealidad	21
Tabla 5. Gráfico sobre el número de preguntas procesadas en la encuesta de motivación	22
Tabla 6. Resultado del Alfa de Cronbach en la encuesta de motivación	22
Tabla 7. Datos estadísticos de la encuesta de motivación	23
Tabla 8. Resultados Estadísticos para eliminar datos en la encuesta de motivación	23
Tabla 9. Prueba de Shapiro - Wilk de la variable de Motivación.....	24
Tabla 10. Prueba de Shapiro- Wilk de la variable productividad	24
Tabla 11. Prueba de correlación entre las variables	25
Tabla 12. Prueba de correlación entre la dimensión 1 y la productividad	26
Tabla 13. Prueba de correlación entre la dimensión 2 y la productividad	27
Tabla 14. Resultados de la encuesta de productividad	39
Tabla 15. Resultados de procesamiento de preguntas de la variable productividad	40
Tabla 16. Resultados de la prueba Alfa de Cronbach de la variable productividad	40
Tabla 17. Pruebas estadísticas de la variable productividad	41
Tabla 18. Estadísticas para eliminar elementos en la variable productividad	41

INTRODUCCIÓN

En esta oportunidad para la labor de investigación se utilizarán datos de la empresa de transportes Reyna en la que su sucursal de estudio se encuentra ubicado el distrito de la Victoria. Esta empresa es originaria de Arequipa y cuenta con más de 700 trabajadores a nivel nacional, pero para este trabajo de investigación tan solo se utilizará una muestra de 25 trabajadores de la filial Lima. Es indispensable realizar esta investigación para analizar a la empresa y dar diagnóstico motivacional en la empresa. Asimismo, es necesario estudiar el tema de la motivación, ya que en muchas empresas existe personal desmotivado y más aún cuando en las empresas solo toman un enfoque de los procesos, sin tomar en cuenta el recurso humano.

Las empresas en todo el mundo son cada día más conscientes de lo importante que es la motivación; es por ello, que cada día emplean más técnicas para detectar el nivel de motivación de su personal, asimismo, buscan recursos para mantener a su personal altamente motivado, debido a que el rendimiento del personal depende principalmente de la motivación que éstos posean para desarrollar la labor que tienen a cargo.

En el Perú, se hace cada vez más necesario contar con personal competitivo y motivado; lo cual a veces es complicado debido a la situación en que vivimos, en el sector de la economía, la coyuntura política y la inseguridad ciudadana. Sin embargo, las empresas en el Perú, deberían evaluar o tasar constantemente el dominio de la motivación en el

performance del personal de las empresas, ya que este es un factor para llegar a cumplir los objetivos y metas propuestas por la organización.

El presente trabajo de tesis se refiere al tema de “La productividad como efecto de la motivación en una empresa de transportes interprovincial de Lima”, que trata de dar a conocer que factores internos o externos producen una mayor productividad en la empresa utilizando como datos principales las encuestas.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1. Problema principal:

¿Cómo la motivación se vincula con la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?

Problema Específico

1.1.1. ¿De qué modo la motivación intrínseca se vincula con la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?

1.1.2. ¿De qué manera la motivación extrínseca se vincula con la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?

1.2. Objetivo principal:

Determinar la vinculación de la motivación en la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

Objetivo Específico

1.2.1. Establecer la vinculación de la motivación intrínseca en la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019

1.2.2. Detallar la relación de la motivación extrínseca en la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019

1.3. Hipótesis principal:

¿La motivación en la productividad es uno de los factores determinantes para el cumplimiento de objetivos en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?

Hipótesis Específica

1.3.1. ¿La motivación intrínseca es la que genera mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?

1.3.2. ¿La motivación extrínseca es la que origina mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Marco teórico de la variable independiente Motivación

Según (Rojas, 2016, págs. 150-160) la motivación es la influencia en el comportamiento en base a incentivos tangibles e intangibles para que se logren los objetivos personales o de la institución, asimismo, comenta que la motivación es un proceso por la que pasa el ser humano que consiste en satisfacer las necesidades más bajas para poder dirigirse a suplir necesidades superiores.

Para (Leite, At, 2019, págs. 255-265) la motivación es el establecimiento racional de la conducta laboral que encamina el esfuerzo de los colaboradores para poder lograr los objetivos y metas del centro laboral. También ellos, consideran que la motivación se puede categorizar como interna y externa, y debe ser identificada por los gerentes o supervisores de las empresas para la planeación de los incentivos y así mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Por otro lado (S.P. Robbins y Col 2010, citado en Castillo, Reyes, & Vasquez, 2019, págs. 26-31) plantea que la motivación es el proceso de la voluntad de las personas por superar una dificultad presentada para lograr los objetivos tanto organizacionales como personales, también el autor recalca que la motivación está relacionada con el hecho de satisfacer las necesidades, que de no ser cubierta generaría una gran tensión.

2.1.1. Teoría de motivación de las Necesidades de Maslow

En esta se propone que la conducta humana se forma por la influencia de necesidades humanas que están presentadas en un orden jerárquico. Esta jerarquía se da desde las necesidades más bajas que son fisiológicas hasta la más alta que son de autorrealización de la persona. Según (Chiavenato, 2014) “Las necesidades humanas pueden representarse de una forma diferente en cada persona y la diferencia de estas son propias del ser humano”. Por esta razón, se debe tener en cuenta que la pirámide que esta teoría propone, se debería satisfacer la necesidad más baja para poder subir en la escala de necesidades, no obstante, se tiene que decir que en la actualidad existen investigaciones que no siguen las escalas de necesidades, sino que proponen que el individuo puede buscar una necesidad sin seguir de forma correlacional la escala propuesta en esta reseña teórica.

2.1.2. Teoría de motivación de los dos Factores de Herzberg

Esta teoría explica como las personas pueden tener una doble asimilación de las necesidades, la primera de estas sería las necesidades higiénicas que sería prescindible para estar satisfechos, pero que no causan una gran motivación al individuo, sino que evita la frustración y la segunda sería los factores motivacionales que tienen un estímulo de ánimo para la persona. Según (Chiavenato, 2014) “Si al individuo le hace falta un factor externo podría afectar directamente en su productividad”. Por ello, se puede concluir que los factores higiénicos serían factores motivacionales precarios que se necesitan para evitar la insatisfacción pero que no tienen un efecto a largo plazo.

2.1.3. Teoría de motivación, X y Teoría Y de McGregor

Estas son teorías contrapuestas que establecen dos tipos de comportamientos de las personas y proponen respectivos factores motivacionales que puede usarse para incentivar y poder guiar al recurso humano hacia el bienestar de las organizaciones. Según (McGregor 1985, citado en Madero & Rodriguez, 2018) propone que las personas con

comportamientos negativos serían las que están en la teoría X y los jefes o supervisores que están a cargo de este tipo de personas deberían actuar de una forma más rígida para controlarlos en la organización, mientras que en la teoría Y se propone que el comportamiento del individuo suele ser más formal y controlable y la forma de controlar a este tipo de personas es mucho más factible.

2.2. Marco teórico de la variable dependiente, Productividad.

Para (Castillo, Reyes, & Vasquez, 2019, págs. 26-31) la productividad es un dato cuantificado de la producción de bienes y servicios entre los medios o capital utilizados en un periodo de tiempo establecido, asimismo, dicen que la productividad está directamente relacionada con la eficacia y la eficiencia y que al ser cumplidas por la empresa respectivamente se generara la efectividad. Por último, mencionan que la productividad tiene un ajustado vínculo con el desempeño del talento humano y como se utiliza factor técnico y material.

Por otro lado (Cequea y Rodriguez-Monroy 2012, citado por Jaimes, Luzardo, & Miguel, 2018, págs. 175-186) definieron que la productividad es el efecto o éxito de la utilización equilibrada del recurso tecnológico y humano de la empresa, para la obtención del cumplimiento de los objetivos, metas a corto o largo plazo y planes que fueron definidos por la organización o la máxima autoridad de la empresa. También aseguran que bajo este concepto las empresas y gobiernos pretenden aumentar la productividad en las organizaciones.

Al respecto (Becerril & Villa, 2018, págs. 37-54) mencionan que la productividad es una medición utilitaria del factor económico que cuantifica o mide los bienes y servicios que se han manufacturado en consecuencia de la utilización del capital humano y el capital monetario durante un tiempo determinado, de igual modo, menciona que uno de los objetivos principales de la productividad es obtener el máximo rendimiento con la utilización mínima de recursos.

CAPÍTULO 3

ESTADO DEL ARTE

Un primer trabajo corresponde a (Chanza, Snelgar, & Louw, 2013, págs. 1-14) quienes realizaron: “El valor motivacional de recompensas de profesionales de la salud de Malawi”. Este análisis académico fue cuantitativo con un alineamiento no experimental, con un enfoque explicativo y de evaluación, el tamaño de muestra fue de 5,707 profesionales de la salud, asimismo, se utilizó cuestionarios como instrumentos cuantitativos y, libros y revistas como métodos cualitativos. En esta investigación se evalúa el valor motivacional de las recompensas del centro de salud de Malawi. De este análisis se puede concretar que los incentivos salariales funcionan para disminuir los problemas laborales, así como el compromiso para mantener el estándar de calidad de la institución pública. No obstante, se demostró que si hay más incentivos económicos se disminuirá los incentivos no económicos, asimismo se hace una crítica al usar estos tipos de incentivos pues este es un país no desarrollado y las necesidades individuales suelen ser básicas. El artículo nos da un claro ejemplo que, no en todas las instituciones pueden servir algunos tipos de incentivos, pues las motivaciones también pueden variar dependiendo del país en donde te encuentres. El aporte que se da, es que se debe dejar en claro que de todos modos que el incentivo salarial será un factor motivador primario a comparación de otros incentivos.

Una segunda investigación corresponde a (Díaz, Díaz, & Morales, 2014, págs. 59-77) quienes realizaron: “Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad

de Bogotá”. Esta investigación académica es de tipo cuantitativo correlacional y se utilizó encuestas con las variables motivación intrínseca y auto competencia. El tamaño de la muestra fue de 385 colaboradores de empresas serias de Bogotá. Se realizó esta investigación con el fin de saber las variables motivacionales de los trabajadores de empresas públicas. De esta aplicación se obtuvo que existe una distinción significativa de motivación. Las mujeres y los varones no presentan los mismos intereses en el trabajo y con respecto a la edad una persona joven a comparación de un adulto no cuenta con la experiencia para tener necesidades nuevas y por eso las motivaciones no serán iguales a este. Por último, la estabilidad es un factor que motiva, por ello, el tipo de contrato también influirá en la comodidad del trabajador. Este artículo nos da entender que, dependiendo condición biológica y estado de seguridad en el cargo, se podrá tener motivaciones diferentes y para ello se debe formular estrategias especiales tomando en cuenta estos factores.

Un tercer trabajo es de (Fernandez, y otros, 2014, págs. 26-33) quienes realizaron la: “Motivación y satisfacción laboral en centros de enseñanza segun el puesto de trabajo”. La investigación fue cuantitativa con un diseño correlacional en el que se utilizó una muestra de 105 participantes, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios con dimensiones de escala de motivaciones psicosociales (Fernández Seara, 2009) y se empleó la versión más sintética del cuestionario de satisfacción laboral (Meliá et al., 2009). Realizaron una investigación con el fin de demostrar si existe algún tipo de motivación con respecto al cargo de cada trabajador en centros de enseñanza. Se determinó que las personas más motivadas eran las que tenían jornadas laborales completas también que el grado del trabajador influía en una motivación positiva y que tienen un contrato estable son más motivados, el cargo de los superiores con respecto a los de los empleados inferiores como los del personal de limpieza también demarcaba un grado de motivación diferente. El autor valido la hipótesis de que los trabajadores generan diferentes motivaciones dependiendo del cargo de trabajo.

Un cuarto trabajo es de (Owais & Sajjad, 2014, págs. 198-202) quienes realizaron: “El impacto de la robótica de Empleo y motivación de los empleados en el sector servicios, con especial referencia a la atención médica”. Este estudio fue cualitativo y exploratoria, basada en datos secundarios, tales como libros sobre temas relacionados con la robótica, sitios web, revistas, periódicos y diferentes materiales impresos (folletos, etc.). Tratan de dar a conocer la relación que existe entre el implemento de tecnología robótica diseñada para los pacientes y la motivación de los colaboradores de un centro de salud, para ello se utilizó datos secundarios como encuestas realizadas con anterioridad, libros, entre otros documentos. Se pudo corroborar que la motivación del empleado puede ser afectada en un primer instante, pues el aumento de la tecnología los desplazara, ya que se sabe que la robótica genera mayor productividad. No obstante, los autores recalcan que puede existir otro tipo de motivación para los trabajadores, pues al necesitarse más tecnología se abrirán nuevos campos de trabajos, lo cual puede ser motivador por que existirá un cambio de rutina. El aporte de implementación de tecnología no está tomando en cuenta la resistencia al cambio, pues no todas las personas que fueron desplazadas por la tecnología querrán trabajar en lugares relacionadas con este.

Un quinto trabajo es de (Madero & Hernandez, 2014, págs. 7-22) quienes realizaron la: “Relación entre los factores laborales y motivacionales con creatividad, desarrollo y desidia”. Esta investigación fue de tipo mixta en donde se realizó 22 entrevistas como parte cualitativa y en la parte cuantitativa se diseñaron cuestionarios aplicados a una muestra de 244 personas. Los datos consecuentes de este trabajo de averiguación fueron analizados estadísticamente y relacionados. Realizaron un estudio con el fin de identificar si la desidia y motivación alteraban las buenas ideas que podría tener la organización, para esta investigación se aplicó encuestas que demostraban que la desidia era provocada si se alteraba a la organización por causa de factores personales y factores laborales, asimismo

se indica que si se quiere aplicar estrategias deberá existir una buena supervisión, los incentivos y la retroalimentación ayudarán evitar la desidia y amentar la motivación para que los trabajadores tengan buenas ideas y mejoren los resultados. El aporte es que se deben generar estrategias basándose en datos estadísticos y crear programas dentro de la organización con relación a la comunicación y el ambiente laboral.

Un sexto trabajo corresponde a (Velasquez, 2015, págs. 77-88) quienes realizaron la: “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”. Este trabajo académico fue un modelo cuantitativo y no experimental descriptivo. Se aplicaron encuestas y se hicieron entrevistas a una población de 55 empresas industriales. En esta investigación se quiso precisar el impacto que tiene la motivación en la productividad en una empresa Industrial Pesquera de Chimbote. Lo que se pudo determinar es que los empleados de empresas de este rubro se sienten satisfechos cuando hay comunicación y tiene implementos para poder cumplir sus labores, asimismo, los trabajadores se sienten motivados cuando hay supervisión y apoyo de incentivos sobre todo en lo económico, con esto se llegó a la conclusión que si hay una influencia en la productividad. Se puede decir que esta investigación tan solo se centra en la comprobación de una hipótesis que quizás sirva para contrarrestar otras ideas planteadas acerca de la motivación.

Un séptimo trabajo que fue realizado por (Garcia, Ochoa, Fernandez, Felix, & Campoy, 2015, págs. 22-31) los cuales desarrollaron los: “Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de PYMES”. La investigación cuantitativa y se hizo bajo un diseño transversal descriptivo. Para esto, se empleó encuestas sobre la motivación a una población de 250 colaboradores de 9 compañías de la ciudad de Sonora. En este análisis de investigación se quiso dar a conocer el tipo de motivaciones que predomina en los trabajadores de las MYPES. Los resultados fueron que si existe una diferencia motivacional

para los operarios de las pequeñas y medianas empresas. En este sector empresarial en general prefieren ser valorados y no buscan como factor motivacional el poder, con respecto a ser exitosos solo los varones se motivaban con este aspecto, a comparación de las mujeres que buscaban ser reconocidas y recompensadas por su trabajo. Por último, los jóvenes trabajadores se motivan con la afiliación en el campo de trabajo y ser reconocidos por sus habilidades con diferencia de los adultos que buscan un cargo más alto en donde se les permita ser líderes. El aporte que se da es que por más que los factores motivacionales de todos los sectores sean diferentes se deben distribuir correctamente con estrategias pues así se mejorara la productividad.

Un octavo trabajo corresponde a (Martinez, Escalier, Martinez, & Manuel, 2015, págs. 1420-1425) quienes realizaron: “Estrategias para la mejora de motivación laboral en la empresa Depósito Dental Fátima, en Victoria de Durango, México”. Es un estudio cuantitativo descriptivo, y a su vez es un estudio no experimental. La población es de 4 trabajadores de la empresa y el instrumento utilizado fueron las encuestas. Se describió la estrategia para mejorar la motivación *laboral* en la empresa y se determinó que los trabajadores tienen una necesidad de realización laboral y también buscan una estabilidad, pues existe una inseguridad que ellos perciben que no les ayudara para su desenvolvimiento en su progreso profesional, también hay una disconformidad con permanecer en una empresa pequeña pues sienten que no hay progreso y no les aporta nada. El aporte que se da es que ellos deberían entrar a cursos de capacitación y de inteligencia emocional, pues se percibe una tensión en el trabajo y su motivación es muy baja.

Un noveno trabajo corresponde a (University DarulUlulm, 2016, págs. 27-40) quienes realizaron: “La influencia de la motivación y el entorno de trabajo sobre el desempeño de

los empleados”. El trabajo de investigación académico tuvo un diseño cuantitativo y se utilizó una muestra de 52 empleados de la Universidad Ronggolawe Tuban y el instrumento utilizado en este estudio fueron los cuestionarios. Esta investigación fue desarrollada para determinar en qué medida la motivación y el ambiente darán como consecuencia el buen rendimiento de los empleados de la universidad de PRGI. Con esta investigación se pudo obtener que la influencia de un buen ambiente de trabajo es una importante con respecto motivación para los trabajadores, y que este es un factor principal que ayudara al rendimiento. No obstante, no quiere decir que la motivación se deba dejar de lado, sino que se da como primera importancia al ambiente pues el empleado le gusta trabajar sin conflictos y con sus herramientas necesarias para cumplir sus labores. El aporte es que existe una perspectiva sobre la motivación pues no toma en cuenta al ambiente de trabajo como parte de ella, sino que lo toma como una variable de responsabilidad de los altos mandos y nos muestra que el ambiente es importante porque dará como resultado un rendimiento favorable.

Un décimo trabajo corresponde a (Indrayanto, Nugroho, & Nurfitri, 2017, págs. 1-7) quienes realizaron la: “Influencia de la motivación en el trabajo y entorno de trabajo en la ventaja competitiva: Estudio de Indonesia y China de trabajadores de turismo”. El método de estudio de esta investigación fue cuantitativo con un enfoque estadístico y correlacional con un tamaño de la muestra de 368 personas que consta de 181 de indonesia y 187 de China. El instrumento utilizado fueron cuestionarios con una variable de medición de 5 puntos en escala Likert. Quisieron determinar si la motivación del personal de empresas de turismo influye a que ellos sean más creativos e innovadores pues esto está de la mano con la ventaja competitiva de la empresa. Esta investigación tuvo como resultado final que los diferentes factores motivacionales como la necesidad de logro, el poder, incentivos entre otros aportan a que exista innovación en la empresa, asimismo se recalca que el

ambiente de trabajo es importante para que el subordinado no se sienta incomodo en su lugar de trabajo. El aporte es que la organización debe aumentar la motivación por medio de políticas impuestas en la empresa pues el trabajador hará caso a estas iniciativas y no esperará a encontrar una motivación por su cuenta.

Un décimo primer trabajo corresponde a (Bojanowska & Laszkiewicz, 2017, págs. 75-89) quienes realizaron: “El futuro del mercado laboral polaco y la cuestión de motivación para el trabajo de las personas mayores.” La investigación realizada fue cuantitativa en la que se utilizó variables explicativas con estadísticas descriptivas, el tamaño de la muestra fue de 24324 participantes y se utilizaron cuestionarios con preguntas cerradas. Esta investigación surge en Polonia debido a que la población joven está disminuyendo, por esta razón se quiere identificar qué variables motivacionales existen para que las personas longevas contribuyan o cooperen con la productividad económica del país. Los resultados que se obtuvieron es que si hay una necesidad motivacional y que la edad no es un impedimento para trabajar a menos que existan variables negativas como alguna enfermedad. La característica que ellos tienen es que no buscan como factor motivacional la seguridad del empleo, sino que se centra, en ser líderes y comunicadores esto puede ser por la edad, pues ellos tienen mayor experiencia que quieran contar a los demás trabajadores y así sentirse reconocidos, asimismo, ellos toman en cuenta la salud como algo motivador, ya que de ello depende la permanencia en sus actividades laborales, también se resalta que ellos buscan la independencia en su puesto. El aporte es que no se debe motivar de la misma manera a los trabajadores adultos. Si los incentivos son los correctos podrían ayudar en la productividad en un posible impacto demográfico y económico que afecte al país por la falta de trabajadores jóvenes.

Un décimo segundo trabajo es de (Lucero & Eunice, 2017, págs. 95-113) quienes realizaron: “Intereses de formación, motivación y sentido de vida de trabajadores en proceso de prejubilación”. Esta es una investigación cuantitativa que tiene una población de estudio de 24 personas con una edad superior a los 55 años. El instrumento utilizado para el estudio fue encuestas y para analizar los datos que se pudieron obtener se usó el programa SPSS. En esta investigación se analizó las características que motivan al trabajador que están a punto de jubilarse para seguir trabajando en una universidad de Colombia. Lo que se obtuvo es que las personas mayores se motivan tratando de buscar un sentido de vida por medio del trabajo y aprender cosas que no sabían, asimismo, tienen un interés en cosas más culturales, religiosas y apoyar a los demás, esto también se puede explicar por qué todos ellos buscan estar activos física e intelectualmente. El aporte de esta investigación es que se propone implementar estrategias motivacionales específicas para los adultos mayores y de modelos educativos para sensibilizar a los jóvenes trabajadores a cuidarse para llegar a una vejez activa.

Un décimo tercer trabajo corresponde a (Condor, Bustamante, Lapo, & Campos, 2018, págs. 205-217) quienes realizaron los: “Factores intrínsecos de motivación y liderazgo en una empresa familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones”. Se propuso para esta investigación un diseño cuantitativo, transversal y descriptivo de tres factores intrínsecos en una empresa familiar de Quito. El tamaño de la muestra fue de 45 participantes y se utilizó como instrumento cuestionarios (Job Satisfaction Survey) que constaron de 36 preguntas. Se examinó la influencia de factores intrínsecos hacia la motivación de los colaboradores de una compañía relacionada a las telecomunicaciones. En este trabajo se pudo determinar que el trabajador siente una motivación cuando realizan su trabajo y que no tienen la necesidad de ningún incentivo externo. El factor intrínseco es considerado como la base de toda la motivación según el estudio son principalmente los jóvenes los

que cuentan con este tipo de motivación debido a que los jóvenes tienen una mayor recepción al cambio y están en constante aprendizaje. El aporte que se da es muy general ya que propone que los Gerentes deben generar planes de motivación, y estos deben ser continuos.

Un décimo cuarto trabajo corresponde a (Arboleada & Cardona, 2018, págs. 1-14) quienes realizaron la: “Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011”. Este es un estudio cuantitativo de corte transversal y la muestra 224 trabajadores de empresas públicas y privadas del Valle de Aburra, Colombia. Como instrumentos se utilizaron cuestionarios su análisis fue con cálculos porcentuales y Chi cuadrado. Este estudio tuvo como objeto dar a conocer los principales agentes motivacionales que producen el desempeño de los empleados en un centro médico público de Colombia. Como resultados se pudo obtener el nivel de ingresos tenía relación con el grado de motivación, También se sabe que los que tienen más tiempo de servicio son más motivados, por último, se tiene que lo que más les motiva a los trabajadores del centro de salud es contar con las herramientas necesarias para desempeñarse bien en sus funciones. Nuestra opinión es que este trabajo tan solo da a conocer los factores motivacionales y por ello no presentan un conflicto de interés al respecto.

Un décimo quinto trabajo es de (Adom, 2018, págs. 1-5) quien realizó: “El papel de la remuneración basa en comisión sobre la retención de los empeadlos en el sector bancario de Ghana Industria: El caso de GCB Bank Limited”. Este estudio fue cuantitativo y se usó metodologías exploratorias y descriptivas. El Tamaño de la muestra fue de 60 participantes. El cuestionario fue diseñado utilizando preguntas abiertas y se utilizaron preguntas cerradas, para determinar un resultado en particular del estudio. Esta investigación dio

como respuesta que las comisiones dadas por los jefes si pueden retener al empleado ya que los motivan y como consecuencia serán más productivos, pero también se dio a notar que los trabajadores prefieren la seguridad del empleo porque la falta de esta variable puede causar preocupación e incomodidad. El aporte es que las remuneraciones son importantes no, obstante se debe tener cuidado con esto pues los trabajadores se acostumbrarán y se volverán dependientes a este tipo de motivación siempre se debe incentivar, pero tomando en cuenta otras estrategias.

Un décimo sexto trabajo es de (Riupassa, 2018, págs. 88-93) quien realizo: “La influencia de la cultura organizacional y la motivación en el desempeño de los empleados de los servicios industriales y comerciales en la ciudad de Ambon, Indonesia”. Esta investigación es cuantitativa explicativa con los métodos de estudio de análisis. Para este trabajo se utilizó un tamaño poblacional de 45 personas y se utilizaron como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios y no se utilizaron técnicas de muestreo, asimismo el análisis de los datos tiene un enfoque de regresión lineal múltiple. Se trata de demostrar las consecuencias de la vinculación con la cultura organizacional, la motivación y el rendimiento de los colaboradores que trabajan en empresas de Ambon. Los resultados obtenidos fueron afirmativos pues se demostró bajo este estudio que, si hay una relación con la cultura organizacional y el buen rendimiento, esto puede ser debido a que los trabajadores y la gerencia presentan valores y costumbres que generan confianza y tranquilidad en cada uno de los empleados, también como segunda variable de estudio es que la motivación influye en los resultados de la empresa. El aporte es que se deben fijar los objetivos de la empresa con los de la organización y que el rendimiento se dará con la influencia de la cultura organizativa.

Un décimo séptimo trabajo corresponde a (Alcover & Gabriela, 2018, págs. 2-22) quienes realizaron: “Las características del trabajo, orientación de motivación, capacidad de trabajo psicológico e intenciones de movilidad laboral de trabajadores mayores”. En esta investigación fue cuantitativa y se utilizó una muestra de 171 empleados de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de España. Y como instrumento de apoyo se usó cuestionarios con preguntas cerradas. Se quiso saber cómo se desarrolla la motivación y la capacidad de realizar funciones en la vida laboral de las personas adultas de España. Se demostró de que por más edad que tenga el empleado, este seguirá teniendo necesidades motivacionales y las características de empleados adultos muestran que son más autónomos y buscan la motivación en su independencia, también están más enfocados en los logros y en la toma de decisiones. Por último, se debe recalcar que las motivaciones de aprender nuevas cosas no desaparecen contradiciendo la perspectiva de que a mayor edad se necesita menos conocimiento. El autor nos da datos importantes que contrarrestan algunas creencias que se pueden tener con respecto a la motivación de las personas adultas, para no implementar estrategias de estímulos innecesarias en ellos.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación:

Para empezar, Este trabajo de investigación académica tendrá las variables de estudio “La motivación” y “La producción” de la cual se planteará problemas principales y específicos. Para la realización de la investigación se ha escogido por las diferentes fuentes estudiadas el diseño cuantitativo, porque se desea medir esta variable en los trabajadores de la empresa escogida y dar datos medibles que puedan dar respuesta positiva o negativa a las hipótesis propuestas, asimismo, se desea describir las variables que se propusieron.

Se realizará encuestas con preguntas cerradas que tendrán que serán expresadas indirectamente en su aplicación pero que tendrán relación con diferentes variables motivaciones. Luego toda la información recolectada de los trabajadores será llevada a un marco de estudio estadístico y se tabularan las respuestas con el fin de poder recolectar una cierta cantidad de datos de las personas y así poder expresarlas.

La investigación cuantitativa me sirve porque buscará medir las variables de una forma lógica y me permitirá usar métodos estadísticos para analizar los datos y así obtener respuestas sobre la motivación de los trabajadores en situaciones internas o externas a la organización.

4.2. Unidad de estudio:

La unidad que se desea estudiar es la empresa de transporte interprovincial “Transportes Reyna” en la que se utilizará como muestra un conjunto de 25 trabajadores de la ciudad de Lima. Se escogerán a los trabajadores choferes, terramozas, personal de venta, y los de cargo administrativo porque están relacionados con la productividad de este tipo de empresa.

Escogí la empresa “Transportes Reyna” de la sucursal de Lima porque se encuentra en el distrito de la Victoria en donde se centra una gran cantidad de agencias de transportes y por la facilidad de acceso que se tiene para el recojo de los datos. Realizar mi estudio en esta empresa me ayudara a recolectar los datos que necesito sobre la motivación porque es una empresa bien constituida y tiene una gran cantidad de trabajadores que me otorgara diversos tipos de información.

La investigación será Cuantitativa y descriptiva porque la variable de estudio que es la motivación deberá ser explicada y medida en mi investigación y el instrumento que se utilizará será un cuestionario de escala Likert con preguntas cerradas e indirectas que tendrán categorías motivacionales y de productividad.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS Y DESARROLLO DE TESIS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
A	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
B	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
C	3	4	2	4	4	2	1	2	2	4	3	4	4	2	1	2	2	2
D	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2
E	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	1	2	2	1	1
F	1	4	2	4	4	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
G	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	4	2	2	2
H	2	1	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
I	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
J	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3
K	2	2	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
L	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	1	1
M	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1
N	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	4	4	2	1	1	2	2
Ñ	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1
O	2	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2
P	2	4	3	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2
Q	2	1	3	4	4	3	1	4	4	1	1	2	4	4	3	3	4	4
R	4	4	3	3	1	3	2	2	2	4	4	4	4	2	1	1	2	2
S	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	4	2	2	3	1	4	4	3
T	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
U	1	2	1	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
V	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1
W	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	1	2	2	1	1
X	3	2	1	4	4	1	1	3	3	2	2	4	4	1	2	2	2	1

Tabla 1. Resultados de la encuesta sobre Motivación

DATOS ESTADÍSTICOS
Regresión lineal y colinealidad

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,782 ^a	0,611	0,576	4,356	1,791
a. Predictores: (Constante), Dimensión: Motivación extrínseca, Motivación intrínseca					
b. Variable dependiente: Productividad					

Tabla 2. Resultado de la prueba de Durbin Watson

El puntaje de prueba de Durbin Watson indica que hay independencia de errores de 1,791, pues este se encuentra entre los valores de 1.5 y 2.5, asimismo, para el modelo de regresión probado con dos dimensiones (Motivación intrínseca y Motivación extrínseca) independientes se explica el 61,1% de la variable dependiente (R cuadrado 0,611)

Coeficientes de la variable dependiente Productividad (a)								
Modelo				Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.	Estadísticas de colinealidad Tolerancia	VIF
1	(Constante)	21,478	4,912		4,373	0,000		
	Dimension1	0,584	0,299	0,371	1,953	0,064	0,488	2,047
	Dimension2	0,803	0,324	0,472	2,482	0,021	0,488	2,047
a. Variable dependiente: Productividad								

Tabla 3. Resultados de la varianza VIF

Los valores de la dimensión Motivación intrínseca y extrínseca representan el 2,047 y 2,047 respectivamente, eso nos hace concluir que no existe valores por encima de 3 y estos dos valores presentados se acercan a 1 El factor de varianza inflada (VIF) indica que cumple el supuesto de no colinealidad

Diagnósticos de colinealidad de la variable dependiente Productividad (a)						
Modelo			Índice de condición	Proporciones de varianza		
Autovalor				(Constante)	Dimension1	Dimension2
1	1	2,968	1,000	0,00	0,00	0,00
	2	0,022	11,578	0,91	0,27	0,05
	3	0,010	16,945	0,09	0,72	0,95
a. Variable dependiente: Productividad						

Tabla 4. Resultado sobre el diagnostico de colinealidad

En este grafico se puede validar lo dicho anteriormente, que las dimensiones independientes que representan a la variable motivación no cumplen con los estándares para considerarlo colineal variables o dimensiones colineales.

Nivel de confianza y aceptación de la variable Motivación

Numero de preguntas procesadas			
		N	%
Casos	Válido	25	100
	Excluido	0	0
	Total	25	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5. Gráfico sobre el número de preguntas procesadas en la encuesta de motivación

Datos de fiabilidad de las encuestas que trata de determinar el grado de motivación		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,792	0,798	18

Tabla 6. Resultado del Alfa de Cronbach en la encuesta de motivación

Según el resultado de la prueba estadística de fiabilidad se puede concluir que el Alfa de Cronbach de la encuesta que representa la variable independiente (motivación) tiene un 79.8% de fiabilidad y se puede decir que la prueba esta es mayor que 7 y menor que 8 el cual se puede considerar aceptable para ser utilizada.

Datos estadísticos de los elementos			
	Media	Desv. Desviación	N
Pregunta 1	2,12	0,781	25
Pregunta 2	2,16	1,028	25
Pregunta 3	2	0,816	25
Pregunta 4	2,84	1,028	25
Pregunta 5	2,6	1,041	25
Pregunta 6	2,32	0,802	25
Pregunta 7	1,68	0,748	25
Pregunta 8	2,12	0,833	25

Pregunta 9	2,16	0,85	25
Pregunta 10	2,16	1,028	25
Pregunta 11	2,52	0,963	25
Pregunta 12	2,72	0,936	25
Pregunta 13	3,08	0,954	25
Pregunta 14	2,04	0,79	25
Pregunta 15	2,04	0,889	25
Pregunta 16	2,2	0,866	25
Pregunta 17	2	0,866	25
Pregunta 18	1,96	0,841	25

Tabla 7. Datos estadísticos de la encuesta de motivación

Estadísticas de total de elemento

	Si se suprime un elemento esta es la media	Si se suprime el elemento esta es la varianza	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si un elemento es suprimido
Pregunta 1	38,6	55,083	0,152	.	0,795
Pregunta 2	38,56	54,007	0,159	.	0,798
Pregunta 3	38,72	51,043	0,493	.	0,775
Pregunta 4	37,88	48,027	0,588	.	0,765
Pregunta 5	38,12	49,027	0,504	.	0,772
Pregunta 6	38,4	54,083	0,232	.	0,791
Pregunta 7	39,04	54,123	0,252	.	0,789
Pregunta 8	38,6	49,333	0,635	.	0,766
Pregunta 9	38,56	49,423	0,612	.	0,767
Pregunta 10	38,56	54,007	0,159	.	0,798
Pregunta 11	38,2	55	0,107	.	0,801
Pregunta 12	38	52,667	0,288	.	0,788
Pregunta 13	37,64	50,907	0,415	.	0,779
Pregunta 14	38,68	50,393	0,575	.	0,77
Pregunta 15	38,68	54,893	0,135	.	0,797
Pregunta 16	38,52	54,177	0,199	.	0,793
Pregunta 17	38,72	48,793	0,654	.	0,763
Pregunta 18	38,76	48,857	0,672	.	0,763

Tabla 8. Resultados Estadísticos para eliminar datos en la encuesta de motivación

Prueba de normalidad de la variable Motivación

Prueba de normalidad de Shapiro- Wilk ya que la población es de 25						
Motivación	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,155	25	0,124	0,933	25	0,102
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Tabla 9. Prueba de Shapiro - Wilk de la variable de Motivación

Hipótesis estadística

H0: La distribución de los datos de la variable Motivación es normal

H1: La distribución de los datos de la variable Motivación no es normal

Criterio de Decisión

Se rechaza H0 si Sig.< 0.05, caso contrario aceptar H0

Luego, dado que Sig. = 0,102, entonces aceptar H0

Conclusión

La distribución de los datos de la variable independiente "Motivación" es normal.

Prueba de normalidad de la variable Productividad

Prueba de normalidad de Shapiro- Wilk ya que la población es de 25						
Productividad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,109	25	,200*	0,977	25	0,821
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a. Corrección de significación de Lilliefors						

Tabla 10. Prueba de Shapiro- Wilk de la variable productividad

Hipótesis estadística

H0: La distribución de los datos de la variable Productividad es normal

H1: La distribución de los datos de la variable Productividad no es normal

Criterio de Decisión

Se rechaza H0 si $\text{Sig.} < 0.05$, caso contrario aceptar H0

Luego, dado que $\text{Sig.} = 0,821$, entonces aceptar H0

Conclusión

La distribución de los datos de la variable independiente "Productividad" es normal.

Formulamos la Hipótesis Estadística General (Motivación – Productividad)

H1: La motivación en la productividad es uno de los factores determinantes para el cumplimiento de objetivos en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

H0: La motivación en la productividad no es uno de los factores determinantes para el cumplimiento de objetivos en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

Correlaciones			
		Motivación (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Motivación (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		0
	N	25	25
Productividad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	25	25
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Tabla 11. Prueba de correlación entre las variables

Como el coeficiente Pearson es 0,724 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva alta ya que se acerca a 1, además el nivel de significancia es menor a 0,5, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la motivación en la productividad es uno de los factores determinantes para el cumplimiento de objetivos en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

Formulamos la Hipótesis Estadística específica (Motivación Intrínseca – Productividad)

H1: La motivación intrínseca es la que genera mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

H0: La motivación intrínseca es la que no genera mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019

Correlaciones			
		Motivación Intrínseca (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Motivación Intrínseca (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
Productividad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Tabla 12. Prueba de correlación entre la dimensión 1 y la productividad

Como el coeficiente Pearson es 0,664 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva moderada ya que se acerca a 1, además el nivel de significancia es menor a 0,5, esto indica que, si existe relación entre

la dimensión y la variable, luego podemos concluir que la motivación intrínseca es la que genera mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019

Formulamos la Hipótesis Estadística específica (Motivación Extrínseca – Productividad)

H1: La motivación extrínseca es la que origina mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

H0: La motivación extrínseca es la que no origina mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.

Correlaciones			
		Motivación Extrínseca (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Motivación Extrínseca (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	25	25
Productividad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	25	25
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Tabla 13. Prueba de correlación entre la dimensión 2 y la productividad

Como el coeficiente Pearson es 0,724 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva moderada ya que se acerca a 1, además el nivel de significancia es menor a 0,5, esto indica que, si existe relación entre la dimensión y la variable, luego podemos concluir que la motivación extrínseca es la que origina mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019

Encuesta de la variable independiente Motivación

Pregunta N° 1: ¿Me siento contento en mí puesto de trabajo dentro y fuera de la empresa?

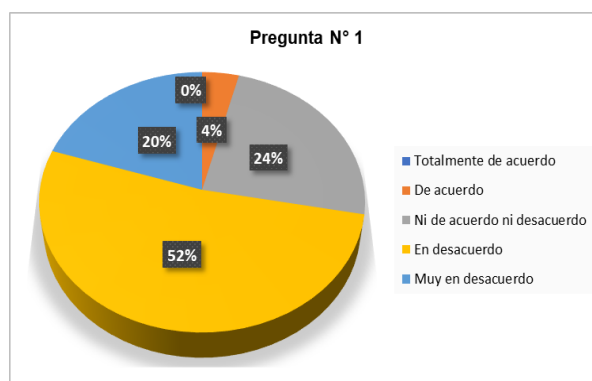


Gráfico 1. Conformidad del puesto

Según los datos estadísticos el 72% de los trabajadores están en desacuerdo con respecto a si están contentos con su puesto de trabajo, mientras que un 24 % no opina sobre el tema, y tan solo el 4% está de acuerdo, entonces se puede decir que existe una insatisfacción en general con respecto al puesto en que labora cada trabajador, esto puede ser porque existe una carencia en el factor económico o las actividades de cada puesto son monótonas.

Pregunta N° 2 ¿La calidad de del servicio mejora cuando obtengo un reconocimiento de parte de mi jefe?

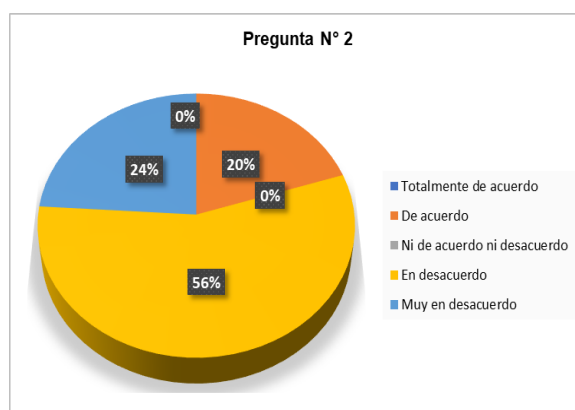


Gráfico 2. Mejoras por el reconocimiento

Según los datos obtenidos el 20% de los empleados de acuerdo con que, si su jefe les otorga un reconocimiento para mejorar la calidad del servicio, mientras que el 56% está

en desacuerdo y el 24 % está muy en desacuerdo. Lo que en general se puede decir que los trabajadores de la empresa Reyna se sienten insatisfechos con el limitado otorgamiento de incentivos hacia los empleados.

Pregunta N° 3 ¿La remuneración otorgada por la empresa le permite satisfacer?

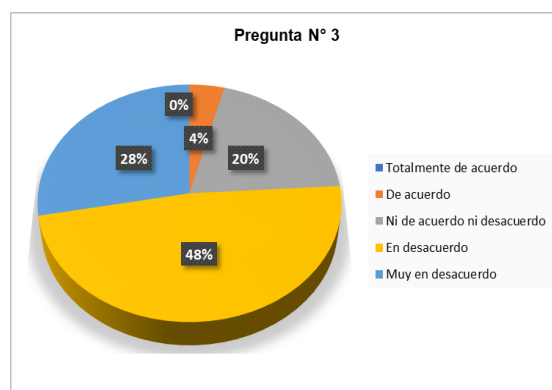


Gráfico 3. Satisfacción por remuneración

En este grafico se puede observar que solo el 4% de los colaboradores está de acuerdo con que el pago que les otorga la empresa Reyna les permita satisfacer sus necesidades, asimismo hay un 48% en desacuerdo y un 28% muy en desacuerdo lo que refleja una carencia en la motivación económica de los trabajadores de la empresa Transportes Reyna S.A.C, Por otro lado, hay un porcentaje de 20% que no están de acuerdo ni desacuerdo. En gran medida se puede observar que un porcentaje no está recibiendo un pago satisfactorio, lo que puede causar que los trabajadores no estén muy comprometidos con su puesto de trabajo.

Pregunta N° 4: ¿La motivación laboral que recibe por parte de la organización es adecuada?

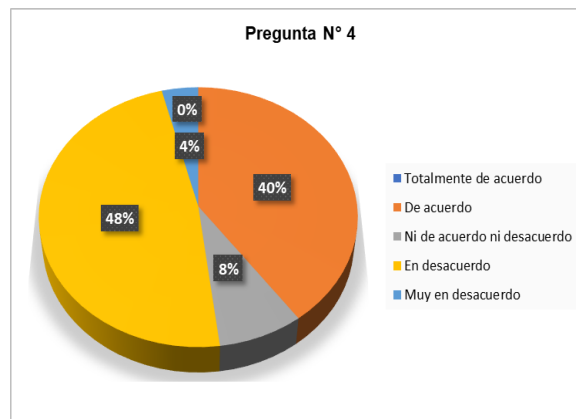


Gráfico 4. Motivación por parte de la organización

Según los datos el 40 % de los participantes está de acuerdo con respecto a si reciben una correcta motivación por parte de la empresa, también hay un 8% que no está de acuerdo ni desacuerdo, no obstante existe un gran porcentaje que esta desacuerdo y muy en desacuerdo que representan el 48 % y el 4 % respectivamente, y se puede concluir en base a este dato que gran parte de los trabajadores piensa que la organización no les otorga una motivación suficiente para desarrollar bien sus funciones.

Pregunta N°5: ¿Colabora usted en la realización de tareas de sus compañeros de trabajo

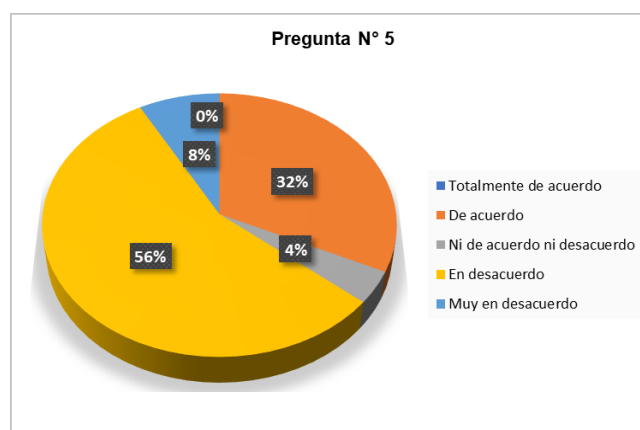


Gráfico 5. Nivel de colaboración

Con respecto a la colaboración hacia los compañeros de trabajo se puede determinar que el 32% está de acuerdo con ello, mientras que el 56% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo, lo que puede reflejar una falta de comunicación en el

área de trabajo o una centralización de las tareas que dificulta la interrelación de los trabajadores.

Pregunta N°6: ¿Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso?

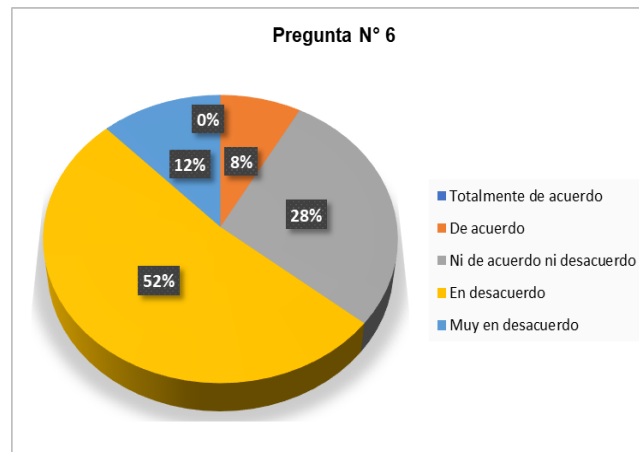


Gráfico 6. Satisfacción por el ascenso

Lo que se observa en la gráfica es que el 4 % está de acuerdo con que, si la empresa les otorga posibilidades de ascenso, también hay un 28% que no tiene una opinión al respecto, asimismo un 52% y un 12% está en desacuerdo y muy desacuerdo respectivamente con la pregunta formulada, lo que da opinar que gran parte de los trabajadores se sienten insatisfechos por la poca posibilidad de ascenso que tienen en la empresa transportes Reyna. En esta pregunta lo que se pudo observar que la satisfacción es mayoritaria, por ello la empresa debe tener en cuenta que se debe fomentar el ascenso para sus trabajadores, ya que mucho de ellos están insatisfechos. Esto podría provocar que la empresa tenga una alta rotación.

Pregunta N° 7: ¿Siento que la empresa promueve la continuidad en el trabajo?

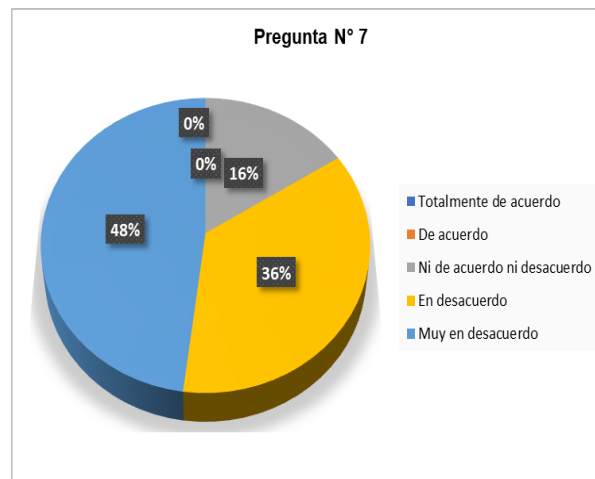


Gráfico 7. Promover continuidad en el trabajo

En el grafico presentado se puede observar que el 38% de los trabajadores están en desacuerdo con que la empresa promueva la continuidad en el trabajo, asimismo se presenta que el 48 % está muy en desacuerdo. Lo que se puede concluir es que no hay trabajadores que manifiesten una respuesta positiva ante esta pregunta y se puede decir que esto puede ser porque no existe muchos puestos de trabajos en el área y por esta razón no hay una posibilidad de ascenso para los trabajadores, ocasionando la insatisfacción y la alta rotación del personal.

Pregunta N° 8 ¿Cumple con las atenciones establecidas adecuadamente?

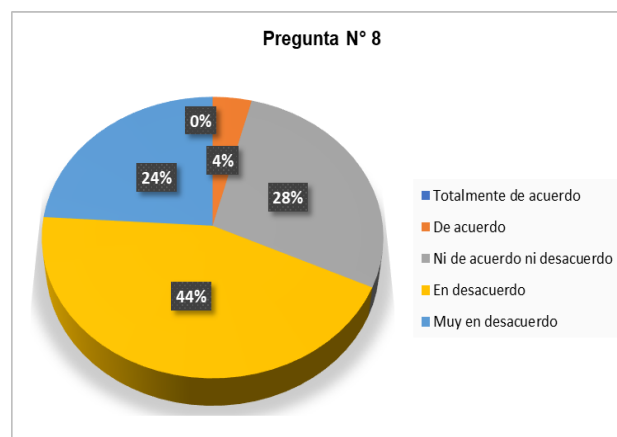


Gráfico 8. Cumplir con la atención al cliente

En los datos obtenidos se puede concluir que el 44% de los trabajadores está en desacuerdo con que, si se cumple las atenciones establecidas, también el 24% está totalmente en desacuerdo, lo que puede reflejar la falta de compromiso que hay en la empresa y la falta de motivación hacia los trabajadores que existe por parte de los jefes.

Pregunta N° 8: ¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?

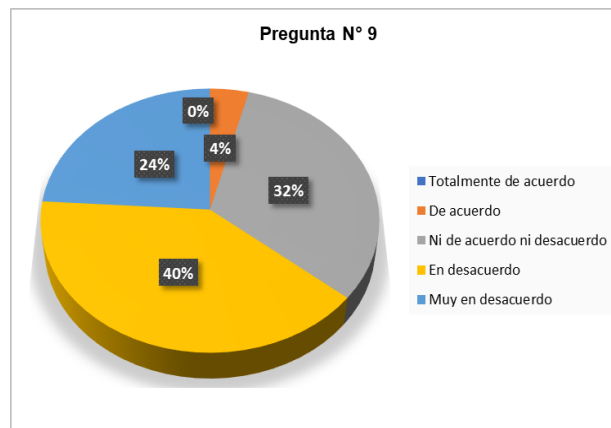


Gráfico 9. Satisfacción por el trabajo

Sobre la satisfacción que sienten los trabajadores con respecto al trabajo que realizan, un 4% respondió que está de acuerdo, mientras que un 32% no tiene una opinión con respecto a la pregunta, no obstante, hay una gran mayoría que está en desacuerdo y muy en desacuerdo y estos representan el 40% y 24 % respectivamente.

Pregunta N° 10: ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?

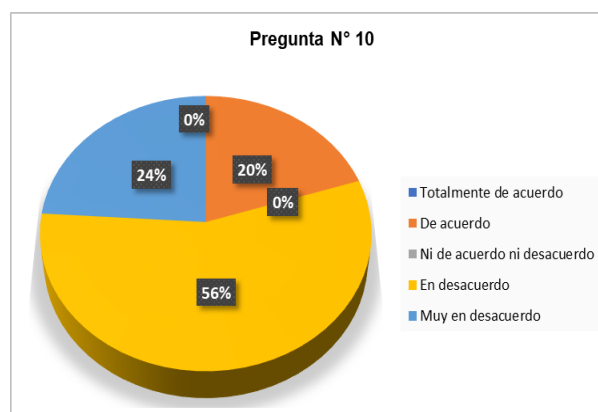


Gráfico 10. Incentivos por el desempeño

Con respecto a si los incentivos que reciben los trabajadores son buenos, el 20% respondió que está de acuerdo y el 56% está en desacuerdo, también se puede observar que un 24% está muy en desacuerdo. Lo que nos da por concluir que gran parte de los trabajadores no se siente satisfechos con los incentivos que reciben por parte de la empresa.

Pregunta N° 11: ¿La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño?

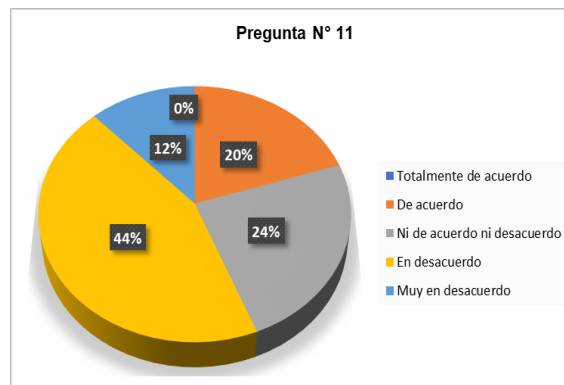


Gráfico 11. La motivación promueve el desempeño

Con respecto a que, si la motivación que brinda la empresa favorece el desempeño laboral de los empleados, un 20 % está de acuerdo, mientras que el 24% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, también un 44% está en desacuerdo y el 12 % está muy en desacuerdo con esta interrogante.

Pregunta N°12: ¿Puedo desarrollar mis actividades de trabajo normalmente por que la empresa me otorga buenas condiciones?

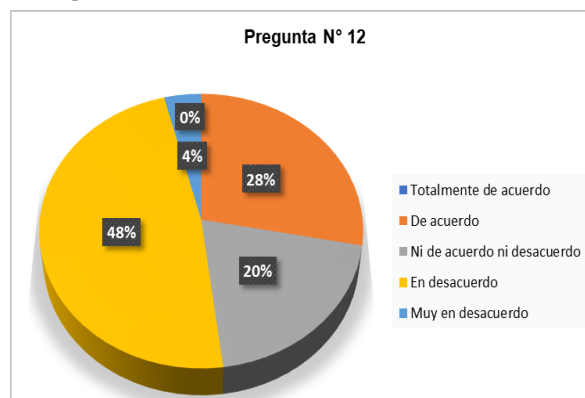


Gráfico 12. Facilidades de las buenas condiciones laborales

Con respecto a que, si la motivación que brinda la empresa favorece el desempeño laboral de los empleados, un 20 % está de acuerdo, mientras que el 24% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, también un 44% está en desacuerdo y el 12 % está muy en desacuerdo con esta interrogante

Pregunta N° 13: ¿La forma en cómo están diseñados algunos ambientes de trabajo le impiden desarrollarse eficientemente y ser productivo en el área asignada?

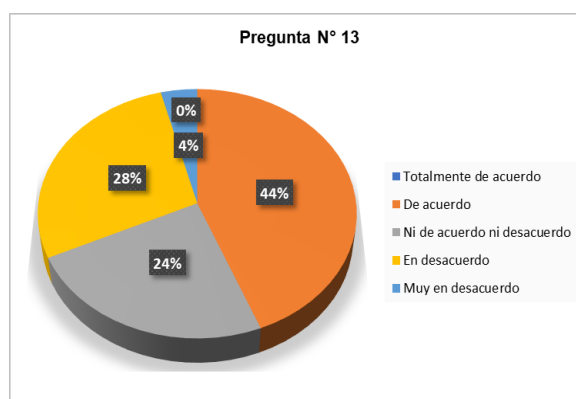


Gráfico 13. Satisfacción por el diseño del ambiente de trabajo

Con respecto a la pregunta un 44% está de acuerdo y un 24% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, también se puede observar que el 28 % de los encuestados está en desacuerdo, mientras que el 4% está muy en desacuerdo. Como conclusión se puede decir que la mayoría de personas sienten el diseño del ambiente laboral les impide desarrollarse eficientemente en el área.

Pregunta N° 14: ¿Asumo tareas extras que me da mi jefe, a pesar que he cumplido mi horario normal de trabajo?

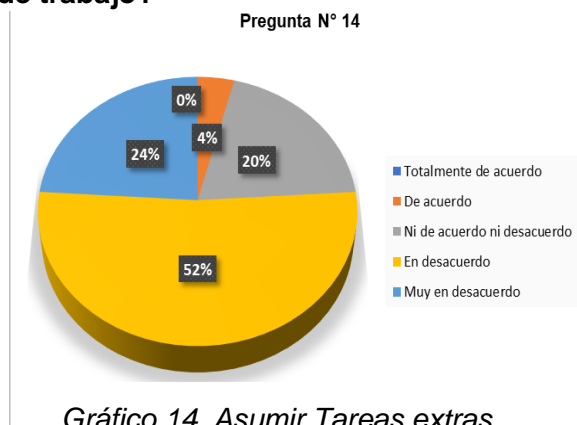


Gráfico 14. Asumir Tareas extras

Según los datos estadísticos que se dio como resultado que el 4 % de los trabajadores realiza trabajos extras cuando el jefe se los pide, un 24 % no tiene una respuesta decidida, mientras que el 52% está en desacuerdo y el 24% de los encuestados está muy en desacuerdo. Lo que muestra a un personal poco comprometido con las asignaciones de tareas extra.

Pregunta N° 15: ¿Siente seguridad y estabilidad es su puesto de trabajo?

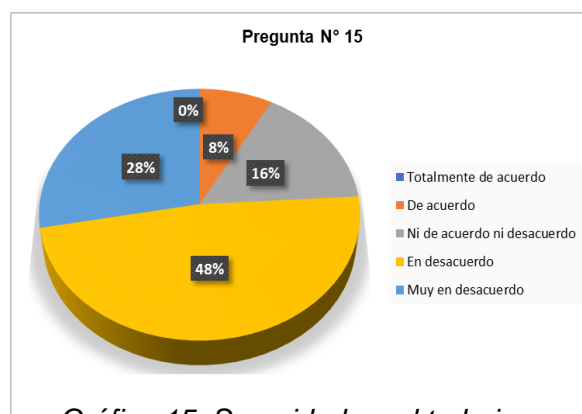


Gráfico 15. Seguridad en el trabajo

Ante esta pregunta se pudo obtener que el 48% y el 28% está en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente con que, si hay una seguridad de permanecer en sus puestos de trabajo, asimismo, tan solo el 8% de los encuestados se sienten seguros con la permanencia de sus puestos. Se puede concluir que gran parte de la empresa no tiene una estabilidad laboral, lo que ocasiona que el personal este desmotivado y con una falta de vinculación emocional la misión y visión de Transportes Reyna S.A.C.

Pregunta N° 16: ¿Tengo posibilidades de ascenso?

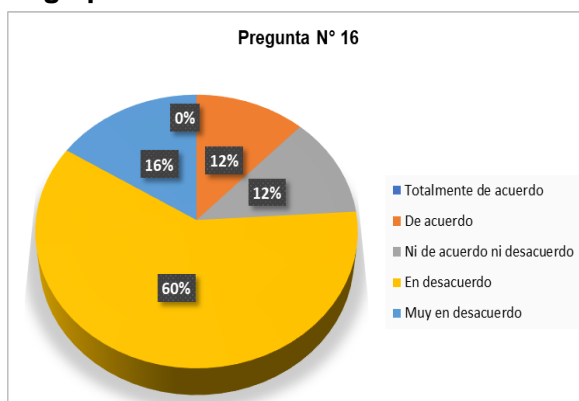


Gráfico 16. Posibilidades de ascenso

Según los datos estadísticos el 12% de los encuestados opina que tienen posibilidades de ascenso mientras que el 12% no opina, también se puede observar que el 60% está en desacuerdo y el 16 muy en desacuerdo con que si reciben ascenso. Lo que se puede concluir es que gran parte de los trabajadores se siente desmotivado con esta variable.

Pregunta N° 17: ¿Existen labores o acciones que puedan realizar dentro de la empresa que le puedan a ayudar a enriquecer su puesto?

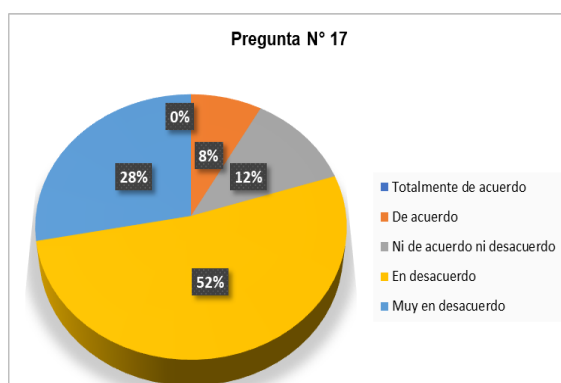


Gráfico 17. Enriquecimiento del puesto

Al observar la Imagen estadística se puede decir que el 52% de los encuestados está en desacuerdo y el 28% está muy en desacuerdo con que exista acciones que puedan ayudar a enriquecer su puesto de trabajo, No obstante, tan solo el 8% está de acuerdo con esta pregunta propuesta. Esto puede ser por que las actividades de cada puesto son muy limitadas pues los trabajadores solo se dedican a la venta y al registro de cada una de ellas.

Pregunta N° 18: ¿Me siento satisfecho con la comunicación con mis compañeros de trabajo?

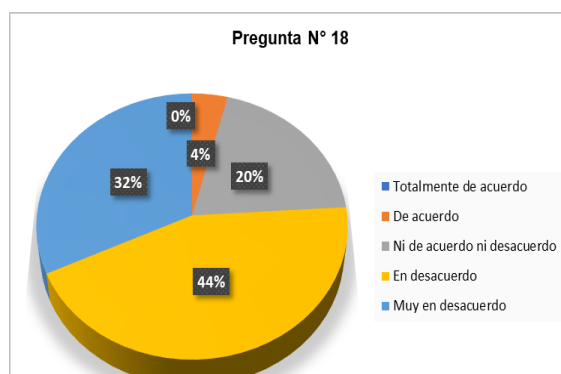


Gráfico 18. Satisfacción por la comunicación con los compañeros

Según los datos estadísticos el 4% está de acuerdo con que, si se sientes satisfechos con la comunicación que hay con sus compañeros de trabajo, mientras que el 20% no opina, también se puede ver que un 44% está en desacuerdo y un 32 % está muy en desacuerdo, lo que da como resultado que la gran mayoría se sienta insatisfecho con esta variable presentada.

Datos de la encuesta de productividad

Tabla de encuesta de productividad

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
A	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
B	1	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3
C	2	4	3	4	4	4	1	2	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2
D	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2
E	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	3
F	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
G	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	2	5	2
H	3	2	5	4	4	5	3	3	5	2	5	3	2	3	3	2	2	3
I	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
J	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
K	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
L	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3
M	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
N	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	1	2	3
Ñ	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
O	2	2	2	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	3	3
P	4	4	3	2	3	3	5	2	2	4	4	4	4	5	2	2	2	2
Q	4	2	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4
R	5	4	5	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2
S	2	2	2	4	3	2	4	3	3	1	4	4	2	3	1	4	4	3
T	2	1	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2
U	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3
V	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1
W	4	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
X	4	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2

Tabla 14. Resultados de la encuesta de productividad

Nivel de confianza y aceptación de la variable Productividad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Tabla 15. Resultados de procesamiento de preguntas de la variable productividad

Datos de fiabilidad de las encuestas que trata de determinar el grado de productividad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,717	,711	18

Tabla 16. Resultados de la prueba Alfa de Cronbach de la variable productividad

Según el resultado de la prueba estadística de fiabilidad se puede concluir que el Alfa de Cronbach de la encuesta que representa la variable dependiente (Productividad) tiene un 71.1% de fiabilidad y se puede decir que la prueba esta es mayor que 7 y menor que 8 el cual se puede considerar aceptable para ser utilizada.

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
Pregunta 1	2,76	,970	25
Pregunta 2	2,72	,936	25
Pregunta 3	2,68	,945	25
Pregunta 4	3,20	,957	25
Pregunta 5	2,88	,833	25
Pregunta 6	2,72	,843	25
Pregunta 7	2,64	1,036	25

Pregunta 8	2,64	,757	25
Pregunta 9	2,76	,970	25
Pregunta 10	2,76	,970	25
Pregunta 11	2,96	,935	25
Pregunta 12	2,92	,812	25
Pregunta 13	3,16	,800	25
Pregunta 14	2,44	,917	25
Pregunta 15	2,64	,810	25
Pregunta 16	2,56	,961	25
Pregunta 17	2,84	,943	25
Pregunta 18	2,52	,653	25

Tabla 17. Pruebas estadísticas de la variable productividad

Estadísticas de total de elemento					Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	
Pregunta 1	47,04	40,207	,293	,821	,705
Pregunta 2	47,08	45,910	-,161	,552	,748
Pregunta 3	47,12	37,360	,562	,616	,676
Pregunta 4	46,60	39,917	,324	,840	,702
Pregunta 5	46,92	40,077	,378	,400	,697
Pregunta 6	47,08	40,660	,315	,849	,703
Pregunta 7	47,16	39,807	,296	,720	,705
Pregunta 8	47,16	42,807	,138	,914	,718
Pregunta 9	47,04	36,873	,589	,885	,673
Pregunta 10	47,04	42,290	,121	,894	,723
Pregunta 11	46,84	39,557	,367	,855	,697
Pregunta 12	46,88	44,277	-,017	,769	,731
Pregunta 13	46,64	41,573	,246	,752	,709
Pregunta 14	47,36	38,657	,461	,892	,688
Pregunta 15	47,16	40,473	,351	,927	,700
Pregunta 16	47,24	38,440	,452	,836	,688
Pregunta 17	46,96	39,207	,394	,789	,695
Pregunta 18	47,28	42,377	,229	,677	,710

Tabla 18. Estadísticas para eliminar elementos en la variable productividad

Preguntas de la variable Productividad

PREGUNTA 1: ¿Cómo se siente con la eficiencia en cuanto a la entrega de pedidos para los clientes?

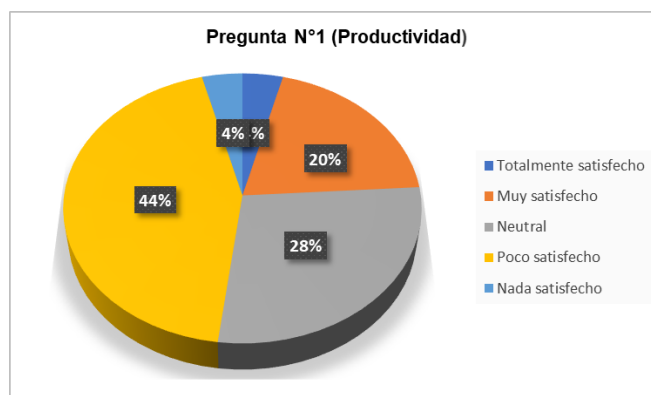


Gráfico 19. Satisfacción por eficiencia de entrega

El entrevistado responde que está muy satisfecho con el 4% de su personal con respecto a la eficiencia en la entrega de pedidos, también demuestra que está muy satisfecho con el 20% de su personal, asimismo se siente neutral con un 28% de sus trabajadores. Por otro lado, está poco satisfecho con el 44% y nada satisfecho con el 4%. En general se puede decir que hay una insatisfacción considerable con respecto a este ítem.

PREGUNTA 2: ¿Cuál es su grado de satisfacción con La interacción de su trabajador con los clientes durante su desempeño laboral?

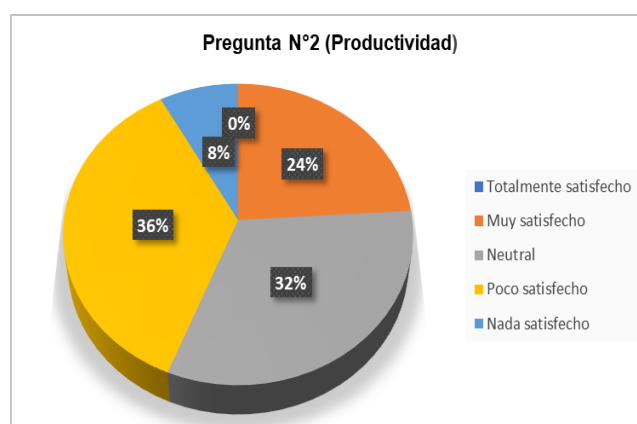


Gráfico 20. Satisfacción por la comunicación del trabajador

Con respecto a lo que piensa en administrador con la interacción de sus trabajadores con los clientes, él está satisfecho con el 24% de su personal, con un 32% prefiere no dar una opinión, no obstante, se siente poco satisfecho con el 36% y nada satisfecho 8% de sus colaboradores. En conclusión, se puede decir que hay una considerable insatisfacción con respecto a este ítem.

PREGUNTA 3: ¿Cuál es su parecer con el dominio técnico y conocimiento de su colaborado sobre el área de trabajo?

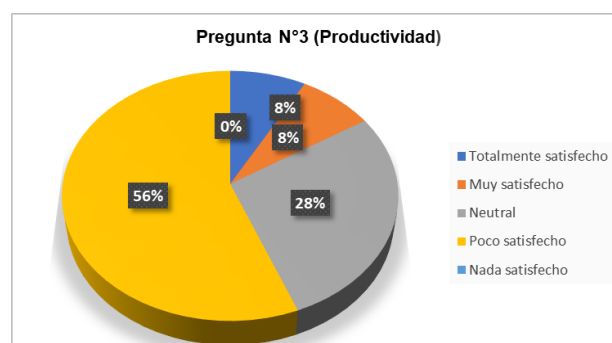


Gráfico 21. Satisfacción por el conocimiento del trabajador

Con respecto a la percepción del dominio y conocimiento de sus trabajadores siente que esta Poco satisfecho con el 56% del personal, también y con el 28% se considera neutral, por otro lado, se siente totalmente satisfecho con el 8% y muy satisfecho con el 8%. En general se demuestra que predomina la poca satisfacción por parte del alto mando con respecto al conocimiento de sus colaboradores.

PREGUNTA 4; ¿Cuál es tu satisfacción con respecto a la disciplina y educación de tu trabajador?

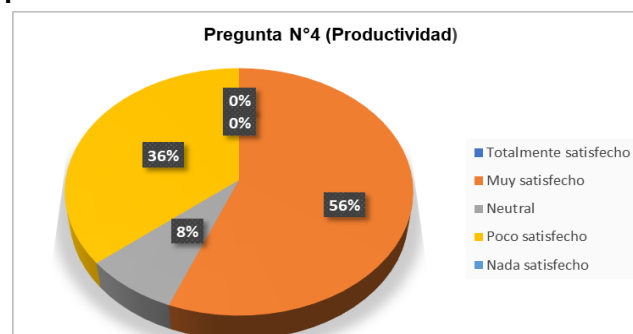


Gráfico 22. Satisfacción por la educación del empleado

El administrador demuestra que está muy satisfecho con el 56% de los colaboradores con respecto a su disciplina y educación del trabajador, Por otro lado, demuestra una opinión neutral con el 8% y se siente poco satisfecho con el 36%. En general se puede decir que hay una satisfacción por gran parte del personal con respecto a la disciplina.

PREGUNTA 5: ¿Está satisfecho con el poco número de faltas del trabajador en la empresa?

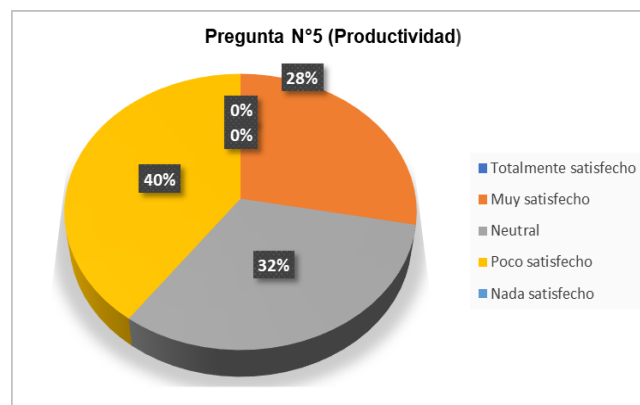


Gráfico 23. Satisfacción por las pocas faltas

Con respecto a las asistencias de sus trabajadores a su centro de labores, él está muy satisfecho con el 28% de sus colaboradores y se siente neutral con el 32%, pero esta poco satisfecho con el 40% de ellos. En general se puede decir que una parte media del número de trabajadores tiene problemas con las faltas.

PREGUNTA 6: ¿Está conforme con el poco número de tardanzas por parte de tu trabajador?

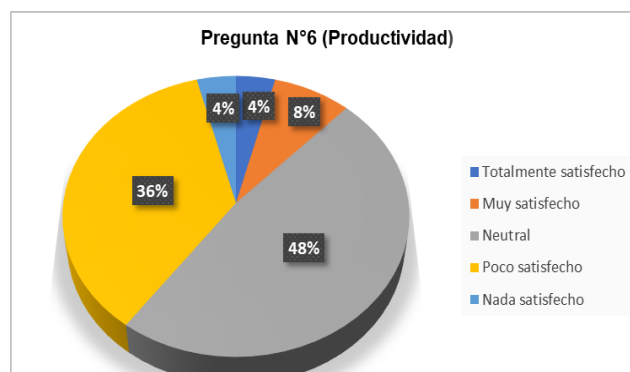


Gráfico 24. Conformidad por el número de tardanzas

Con respecto al número de pocas tardanzas el administrador se siente totalmente satisfecho con el 4% y muy satisfecho con el 8%, también no tiene una opinión negativa o positiva con el 48%, no obstante, tiene poca satisfacción con el 38% y nada satisfecho con el 4%. En conclusión, se puede decir que la empresa presenta un problema con el número de tardanzas.

PREGUNTA 7: ¿Cuál es su nivel de conformidad con la utilización de los recursos por parte de tu trabajador?

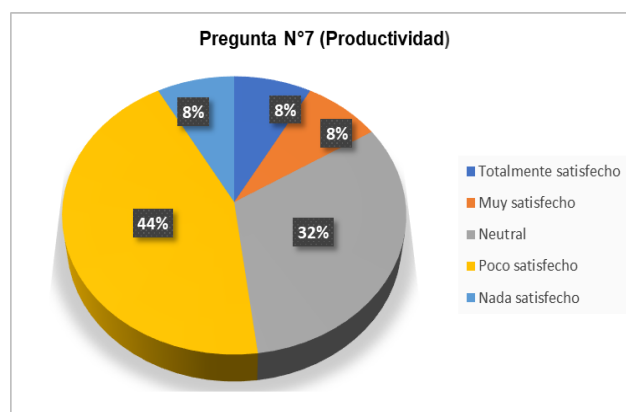


Gráfico 25. Satisfacción por utilización de recursos

Con la buena utilización de recursos el administrador opina que está totalmente satisfecho con el 8% de su personal, muy satisfecho con el 8% y con el 32% se considera neutral, no obstante, tiene poca satisfacción con el 44% y nada satisfecho con el 8%. En conclusión, hay una opinión negativa con la utilización de recursos

PREGUNTA 8: ¿Cuándo observa a su trabajador, siente que coopera entre los demás trabajadores?

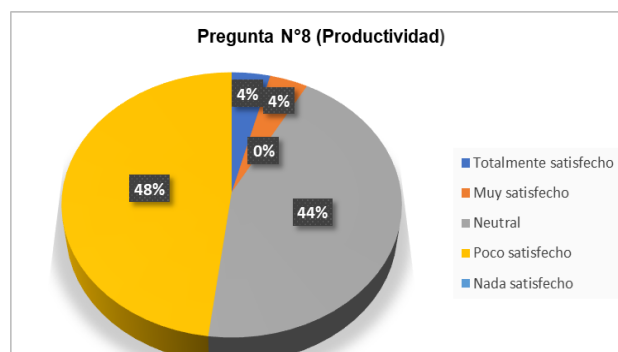


Gráfico 26. Satisfacción por la cooperación

El administrador se siente tonalmente satisfecho con el 4% de sus colaboradores y muy satisfecho con tan solo el 4%, también se considera neutral con el 44% de sus trabajadores y poco satisfecho con el 48 % con respecto a la colaboración laboral por parte de ellos.

PREGUNTA 9: ¿Qué tan satisfecho estas con el ánimo de tu trabajador para cumplir con sus labores?

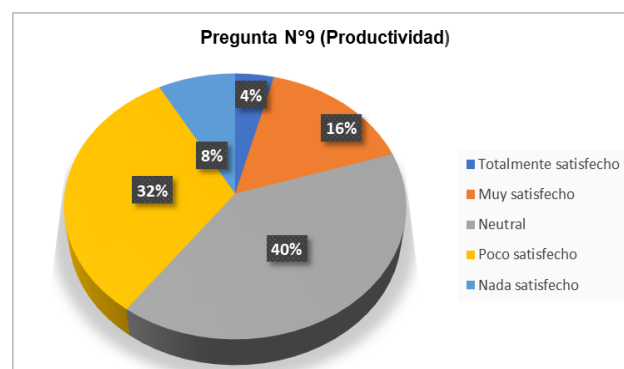


Gráfico 27. Satisfacción por el ánimo de los trabajadores

Con respecto al ánimo de cumplir labores, el administrador está totalmente satisfecho con el 4% de su personal, muy satisfecho con el 16% y no tiene una opinión elaborada con el 40%, pero esta poco satisfecho con el 32% y nada satisfecho con el 8 %. Lo que nos da a interpretar que hay una parte considerable de los trabajadores que tienen poco ánimo para laborar.

PREGUNTA 10: ¿Cuál es tu satisfacción con respecto a la rentabilidad que genera tu trabajador?

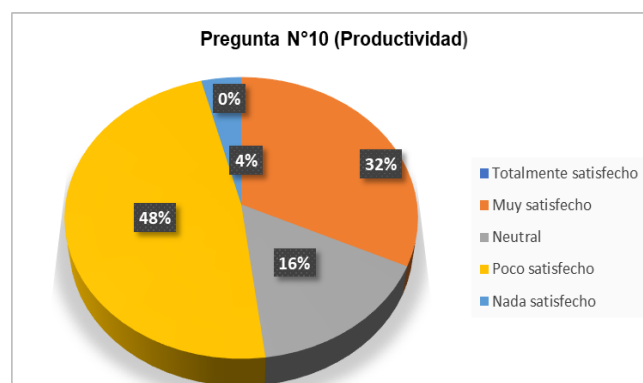


Gráfico 28. Satisfacción por la rentabilidad generada

El administrador se siente muy satisfecho con el 32% de su personal con respecto a la rentabilidad que generan estos trabajadores, se considera neutral con la valoración del 16%, pero esta poco satisfecho con el 48% y nada satisfecho con el 4%. En conclusión, se puede decir que más de la mitad de los trabajadores se consideran que no son rentables o que no dan una expectativa de generar un valor agregado a la empresa.

PREGUNTA 11: ¿Cuál es su satisfacción con respecto a los costos generados por tu trabajador?

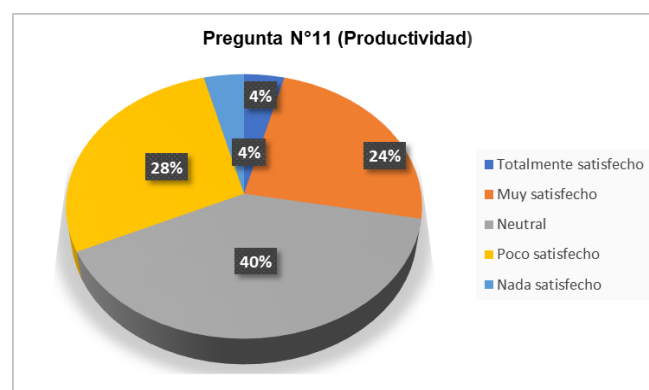


Gráfico 29. Satisfacción por los costos

Con respecto a los costos, ya sea por un mal trabajo o por algún accidente, El alto mando piensa que está totalmente satisfecho con el 4% de sus colaboradores, muy satisfecho con el 24% de ellos y tiene una opinión neutral con el 40%, no obstante, se siente poco satisfecho con el 28% y nada satisfecho con el 4%. Lo que nos dice que una parte considerable genera costos de más para la empresa.

PREGUNTA 12: ¿Sientes que el número de clientes a crecido por la calidad del servicio que genera tu trabajador?

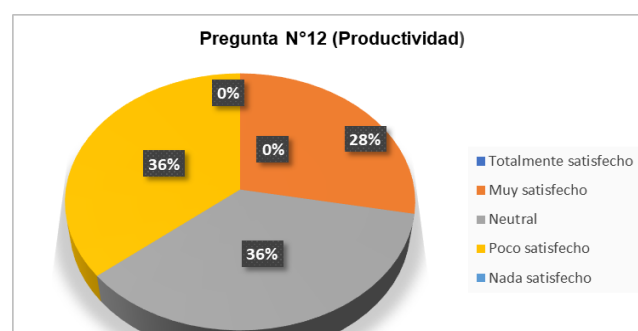


Gráfico 30. Satisfacción por el crecimiento de clientela

Con respecto a que si el número de clientes a crecido por la calidad de servicio que ofrece sus trabajadores. El entrevistado demuestra que está muy satisfecho con el 28% de sus colaboradores, no tiene una opinión del 36% y está poco satisfecho con el 36% de ellos. Lo que demuestra que se debe mejorar la calidad, ya que esta característica es importante para el crecimiento de la rentabilidad para toda empresa.

PREGUNTA 13: ¿Qué tan satisfecho esta con el compromiso de su trabajador hacia el cumplimiento de objetivos establecidos?

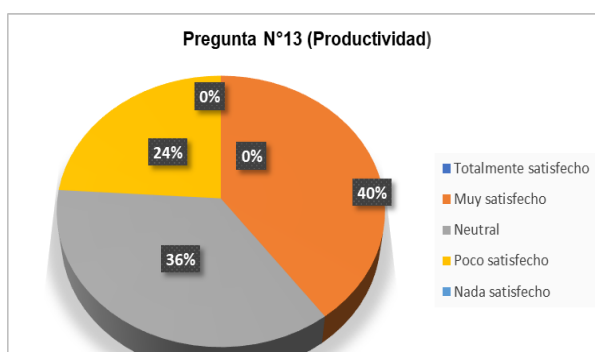


Gráfico 31. Satisfacción por el compromiso del empleado

Con respecto a la satisfacción que siente el administrador por el compromiso que presentan sus empleados con el cumplimiento de objetivos, el demuestra una satisfacción con 40% y tiene no tiene opinión crítica formada por el 36%, pero esta poco satisfecho con el 24 % de los trabajadores de la empresa Transportes Reyna.

PREGUNTA 14: ¿Cuál es su valoración con respecto al cumplimiento de las metas por parte de tu trabajador establecidas diariamente?

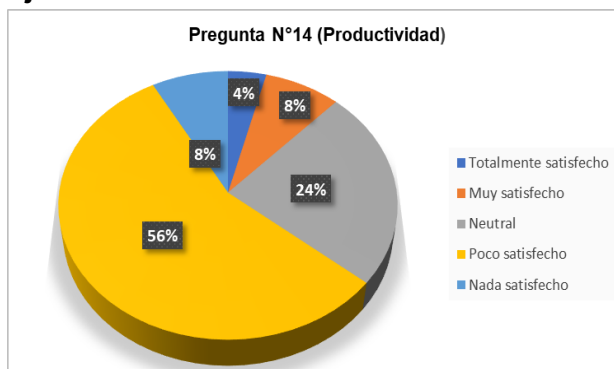


Gráfico 32. Valoración del cumplimiento de metas

Con el cumplimiento de metas establecidas diariamente el administrador está totalmente satisfecho con el 4% de sus trabajadores, muy satisfecho con el 8% de ellos y no tiene una opinión formada por el 24%, no obstante, nos da una apreciación de que se siente poco satisfecho con el 58 % y nada satisfecho con el 8%. Lo que se puede concluir que hay una gran insatisfacción con el cumplimiento de las metas diarias.

PREGUNTA 15: ¿Está conforme con las pocas llamadas de atención por su parte hacia su trabajador?

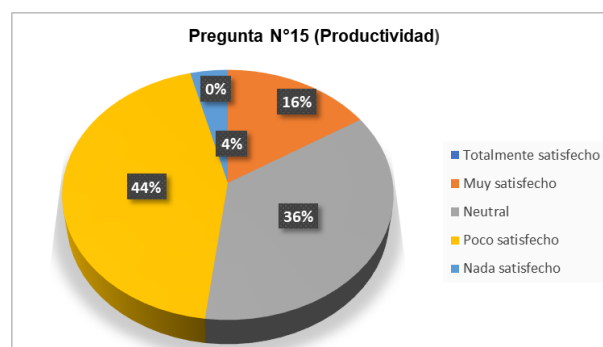


Gráfico 33. Nivel de conformidad por llamadas de atención

Con respecto a que, si el supervisor se siente conforme con las pocas llamadas de atención por su parte hacia los trabajadores, él está muy satisfecho con el 16% y se considera neutral con respecto al 36% de ellos, pero esta poco satisfecho con el 44% de los colaboradores y nada satisfecho con el 4%. En conclusión, se puede decir que hay un gran número de personal que tiene llamadas de atención constantemente.

PREGUNTA 16: ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a las quejas o reclamos que recibe tu trabajador por parte de los clientes?

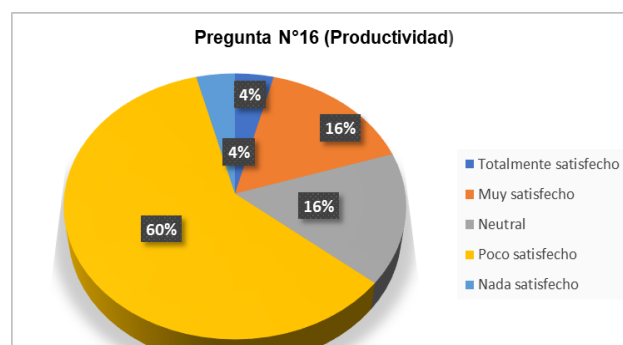


Gráfico 34. Nivel de satisfacción por las quejas

Con respecto a las quejas que reciben los trabajadores por parte del cliente, el supervisor de la empresa transportes Retana se siente totalmente satisfecho con el 4% del personal, muy satisfecho con el 16%, y no tiene una opinión por el 16% de los trabajadores, pero se siente poco satisfecho con el 60% y nada satisfecho con el 4% de los trabajadores. En conclusión, un gran número del personal recibe quejas constantes por parte de los clientes.

PREGUNTA 17: ¿Se siente conforme con el número de sugerencias en el buzón?

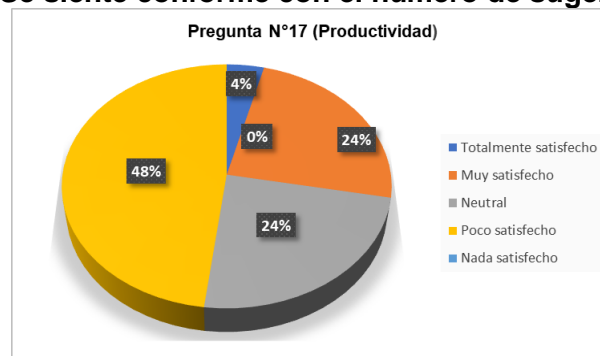


Gráfico 35. Conformidad por el número de sugerencias

Con respecto al número de sugerencia que generan los trabajadores, el supervisor opina que está totalmente satisfecho con el 4%, muy satisfecho con el 24% y no tiene una opinión al respecto con respecto al 24% de sus colaboradores, asimismo, esta poco satisfecho con el 48%. Se puede concluir que gran parte de los trabajadores son poco colaborativos y no hay un compromiso estable por parte de ellos.

PREGUNTA 18: ¿Se siente conforme con el número de felicitaciones que genera su trabajador por la atención?

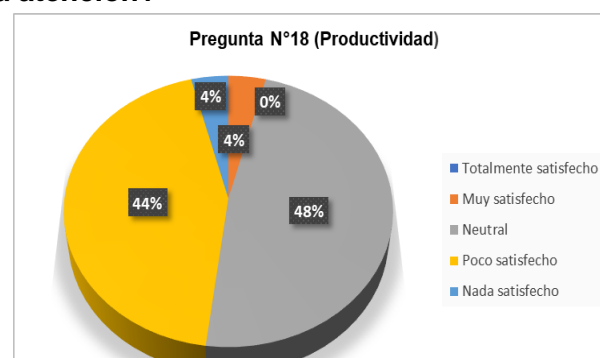


Gráfico 36. Conformidad por el número de felicitaciones

El administrador de la empresa transportes Reyna, se siente muy satisfecho con el 4% de los colaboradores con respecto al número de felicitaciones que reciben ellos por parte del cliente, pero tiene una opinión neutral del 48% del personal, esta poco satisfecho con el 44% y nada satisfecho con el 4%. Lo que nos da por concluir que no hay un reconocimiento por parte de los clientes hacia la atención que ellos reciben.

CONCLUSIONES

Se concluye que el personal que labora en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019, no se encuentra motivado lo cual se ve reflejado en la productividad de la empresa, las Gerencias de las empresas ven los incentivos pensando como principal fuente de motivación, pero no se están dando cuenta que ellos también son parte de las causas motivacionales de sus trabajadores por ello, se debe hacer un estudio más elaborado ya que la reacción es diferente en cada persona por que las respuestas positivas se darán cuando apliques el tipo de motivación correcto (extrínseca o intrínseca).

Primera: Existe una vinculación entre motivación y productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019. Los resultados del análisis de relación entre la primera y segunda variable dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.724, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta. Asimismo, con respecto a la motivación en general se ha podido concluir que los trabajadores de empresa transportes Reyna tienen una baja motivación.

Segunda: Existe vinculación entre motivación intrínseca y productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019. Los resultados del análisis de relación entre la dimensión motivación intrínseca y variable productividad dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.664, indicando que hay una relación

positiva, con un nivel de correlación moderada. Asimismo, se puede concluir que los trabajadores tienen una motivación intrínseca baja lo que da a entender que se debería aplicar estrategias específicas para cada trabajador y así elevar su motivación de hacer las cosas por el simple gusto de hacerlas.

Tercera: Existe vinculación entre motivación extrínseca y productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019. Los resultados del análisis de relación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable productividad dan cuenta de la existencia de una relación rho de Pearson = 0.616, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada. También, se puede concluir que la motivación extrínseca es baja y esto se refleja en la baja productividad.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Administrador del área hacer estrategias de integración con sus trabajadores, para que se dé un diagnóstico que permita conocer a sus colaboradores de una manera más específica, como tomar en cuenta el puesto de trabajo o la edad, ya que todas las personas no reaccionan igual al mismo estímulo de las motivaciones aplicadas. Con ese informe se puede aplicar estrategias personalizadas para los colaboradores que tienen una baja productividad y así mejorar para el bienestar de la organización, ya que en los resultados presentados se pudo concluir que más de la mitad del número de trabajadores no está motivado y no son muy productivos. Asimismo, para controlar el tema de la productividad y que no siga siendo muy bajo se propondría para manejar el tema de las tardanzas e inasistencia, para este problema se podría implementar un control de asistencia biométrica de huella digital, y en base a los nuevos indicadores determinar un régimen de recompensas y sanciones. Por último, se puede mejorar la atención al cliente y la disciplina por medio de charlas motivacionales y desarrollar un cuadro de productividad a nivel organizacional para que los buenos trabajadores tenga, una posibilidad de ascenso.

Segunda: Con respecto a la motivación intrínseca lo que se recomienda es mejorar la infraestructura del local, y proponer tiempos de descanso o algunos refrigerios de entretiempo para los trabajadores, se sientan cómodos y estén relajados y tengan ganas

de trabajar, asimismo proponer una rotación de puesto de trabajo para que el empleado pueda aprender más de otras actividades. Por último, Se recomienda realizar paseos institucionales con todo el personal de la empresa, donde se realice un programa de integración, que permita mejorar las relaciones interpersonales con los colaboradores, los paseos deben incluir charlas de motivación y liderazgo para todo el personal, donde puedan participar y mejorar sus habilidades blandas.

Tercero: En el caso de la motivación extrínseca se pudo observar un resultado bajo al igual que la productividad, para este caso se podría recomendar elaborar un cuadro de logros para que los trabajadores se sientan reconocidos y también charlas motivacionales, asimismo, el reconocimiento debe estar acompañado de una bonificación económica o en especies (vales de consumo, comisiones de venta, entre otros) lo cual permitirá que el personal se encuentre motivado, por ende, los ingresos de la empresa crecerán. También ya que la empresa es una agencia de viajes, se podrían proponer premios para los mejores trabajadores y que puedan viajar con sus familiares a lugares turísticos ya que la motivación intrínseca está relacionada con de exploración, experimentación y curiosidad.

ANEXOS

Anexo N° 01: Ficha de tarea investigación

FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD: Facultad de Administración y Negocios

CARRERA: Administración de Empresas

1. **Título del Trabajo de Investigación propuesto**
La productividad como efecto de la motivación en la empresa de transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.
2. **Indica la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con este Trabajo de Investigación:**
Identifica las capacidades del recurso humano para el logro de objetivos organizacionales.
3. **Número de alumnos a participar en este trabajo.** (máximo 2)
Número de alumnos: 02
4. **Indica si el trabajo tiene perspectivas de continuidad, después de obtenerse el Grado Académico d Bachiller, para seguirlo desarrollando para la titulación por la modalidad de Tesis o no.**
Si
5. **Enuncia 4 o 5 palabras claves que le permitan realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc., desde el comienzo del curso y obtener así información de otras fuentes especializadas.**

Ejemplo:

Palabras Claves	REPOSITORIO 1	REPOSITORIO 2	REPOSITORIO 3
1.- Diagnóstico organizacional.			
2.- Teoría de las expectativas de Vroom.			
3.- Teoría de los dos factores de Herzberg.			
4.- Pirámide de las Necesidades de Maslow.			
5.- Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.			

6. **Como futuro asesor de investigación para titulación colocar:**

(Indique sus datos personales)

- a. **Nombre:** Saravia Aguilar, Víctor Iván
- b. **Código docente:** C13186
- c. **Correo institucional:** C13186@utp.edu.pe
- d. **Teléfono:** 987766444

7. **Especifica si el Trabajo de Investigación:**

(Marca con un círculo la que corresponde, puede ser más de una)

- a. Contribuye a un trabajo de investigación de una Maestría o un doctorado de algún profesor de la UTP
- b. Está dirigido a resolver algún problema o necesidad propia de la organización.

- c. Forma parte de un contrato de servicio a terceros.
- d. Corresponde a otro tipo de necesidad o causa (explicar el detalle):

8. Explica de forma clara y comprensible los objetivos o propósitos del trabajo de investigación

El objetivo es crear una opción de crecimiento laboral, mejora en los ingresos, reconocimiento a las buenas labores, un mejor acondicionamiento ergonómico y mayor integración con otras áreas de la empresa, todo ello usando los recursos disponibles.

9. Brinde una primera estructuración de las acciones específicas que debe realizar el alumno para que le permita iniciar organizadamente su trabajo

- a. Investigar la teoría relacionada al tema de estudio.
- b. Reconocer la problemática vinculada al tema estudiado.
- c. Identificar la relación entre el tema principal y otros temas vinculados.
- d. Investigar en una organización similar el problema relacionado con los temas de estudio.
- e. Discutir la problemática existente en los servicios ofrecidos por la competencia vinculados a los temas de estudio.
- f. Definir propuestas para la renovación de las políticas motivacionales de la empresa.
- g. Evaluar el impacto de la implementación de los aportes propuestos.

10. Incorpora todas las observaciones y recomendaciones que consideres de utilidad para el alumno y a los profesores del curso con el fin de que desarrollen con éxito todas las actividades

- a. Orientar adecuadamente en la investigación científica.
- b. Proponer la forma adecuada de realizar búsquedas: libros, revistas científicas, artículos, etc.
- c. Acompañar en la adecuada redacción de su trabajo: no plagio, citas adecuadas, etc.
- d. Incentivar en la búsqueda del mayor número de bases teóricas, base de la investigación.

11. Fecha y docente que propone la tarea de investigación

Fecha de elaboración de ficha (día/mes/año): 12/08/2019

Docente que propone la tarea de investigación: Víctor Iván Saravia Aguilar

12. Esta Ficha de Tarea de Investigación ha sido aprobada como Tarea de Investigación para el Grado de Bachiller en esta carrera por:

(Sólo para ser llenada por la Facultad)

Nombre: Rosana Rosana Cusi Bottonbuel

Código: 006093

Cargo: Coordinador

Fecha de aprobación de ficha (día/mes/año): 12 / 08 / 2019


ROSANA CUSI BOTTONBUEL
COORDINADOR
Facultad de Administración y IV

Anexo N°02: Matriz de consistencia

La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
General	General	General	La motivación (Variable Independiente)	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	1. ¿Me siento contento en mi puesto de trabajo dentro y fuera de la empresa? 2. ¿La Calidad de del servicio mejora cuando obtengo un reconocimiento de parte de mi jefe? 3. ¿La remuneración otorgada por la empresa le permiten satisfacer sus necesidades y deseos básicos?	1.Tipo de estudio
¿Cómo la motivación se vincula con la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar la vinculación de la motivación en la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.	¿La motivación en la productividad es uno de los factores determinantes para el cumplimiento de objetivos en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?			Relaciones internas	4. ¿La motivación laboral que recibe por parte de la organización es adecuada? 5. ¿Colabora usted en la realización de tareas de sus compañeros de trabajo?	El tipo de estudio a realizar es descriptivo correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.
					Logros	6. ¿Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso? 7. ¿Siento que la empresa promueve la continuidad en el trabajo? 8. ¿Cumplo con las atenciones establecidas adecuadamente?	
				Motivación Extrínseca	Recompensas	9. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?	2. El diseño de estudio

[illegible]

Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?	Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019	Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?	La productividad (Variable dependiente)	Eficiencia	Nivel de atención en un área	1. ¿Cómo se siente con la eficiencia en cuanto a la entrega de pedidos para los clientes? 2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con La interacción de su trabajador con los clientes durante su desempeño laboral? 3. ¿Cuál es su parecer con el dominio técnico y conocimiento de su colaborado sobre el área de trabajo?	función de su accesibilidad.
					Cultura organizacional	4. ¿Cuál es tu satisfacción con respecto a la disciplina y educación de tu trabajador? 5. ¿Está satisfecho con el poco número de faltas de trabajador en la empresa? 6. ¿Está conforme con el poco número de tardanzas por parte de tu trabajador?	4. Tamaño de la muestra
					Utilización de Recursos	7. ¿Cuál es su nivel de conformidad con la utilización de los recursos por parte de tu trabajador? 8. ¿Cuándo observa a su trabajador, siente que coopera entre los demás trabajadores? 9. ¿Qué tan satisfecho estas con el ánimo de tu trabajador para cumplir con sus labores?	El tamaño de la muestra será de 25 trabajadores de la empresa de transporte interprovincial de La empresa "Reyna"
¿De qué manera la motivación extrínseca se vincula con la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?	Detallar la relación de la motivación extrínseca en la productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019	¿La motivación extrínseca es la que origina mayor productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019?		Eficacia	Rentabilidad	10. ¿Cuál es tu satisfacción con respecto a la rentabilidad que genera tu trabajador? 11. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a los costos generados por tu trabajador?	5, Técnica e Instrumentos

					Calidad	<p>12. ¿Sientes que el número de clientes a crecido por la calidad del servicio que genera tu trabajador?</p> <p>13. ¿Qué tan satisfecho esta con el compromiso de su trabajador hacia el cumplimiento de objetivos establecidos?</p> <p>14. ¿Cuál es su valoración con respecto al cumplimiento de las metas por parte de tu trabajador establecidas diariamente?</p>	Variable 1: Motivación (trabajadores) – Utilizare las encuestas como técnica de investigación y el instrumento utilizado será el cuestionario de escala Likert que es de elaboración propia
					Confiabilidad	<p>15. ¿Está conforme con las pocas llamadas de atención por su parte hacia su trabajador?</p> <p>16. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a las quejas o reclamos que recibe tu trabajador por parte de los clientes?</p> <p>17. ¿Se siente conforme con el número de sugerencias en el buzón?</p> <p>18. ¿Se siente conforme con el número de felicitaciones que genera su trabajador por la atención?</p>	variable 2: producción (Administrador - La técnica a utilizar será la encuesta y el instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia

Anexo N° 03: Encuestas validadas sobre la motivación



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MOTIVACION EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES REYNA S.A.C.

Instrumento de Medición

		1	2	3	4	5	
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	VARIABLE: MOTIVACION						
	DIMENSION 1: MOTIVACION INTRINSECA						
1	¿Me siento contento en mi puesto de trabajo dentro y fuera de la empresa?						RECONOCIMIENTO
2	¿La Calidad de del servicio mejora cuando obtengo un reconocimiento de parte de mi jefe?						
3	¿La remuneración otorgada por la empresa le permiten satisfacer sus necesidades y deseos básicos?						
4	¿La motivación laboral que recibe por parte de la organización es adecuada?						RELACIONES INTERNAS
5	¿Colabora usted en la realización de tareas de sus compañeros de trabajo?						
6	¿Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso?						LOGROS
7	¿Siento que la empresa promueve la continuidad en el trabajo?						
8	¿Cumple con las atenciones establecidas adecuadamente?						

Dr. J. Osorio
DR. ANDREA GARCIA MEJIA OSORIO

REF. 042943. Docente UNMSM - FCA

Dr. Niko Cruz
Dr. NIKO CRUZ
 0A1258. Docente UNMSM.
 FCA. UNMSM.

Mg. Walter Landolt
Mg. Walter Landolt
 0A1253 Docente
 FCA

9	¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?						
DIMENSION 2: MOTIVACION EXTRINSECA							
10	¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?						RECOMPENSAS
10	¿La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño?						AMBIENTE LABORAL
11	¿Creo que la empresa me brinda buenas condiciones para desarrollar mis actividades laborales?						
12	¿La forma en cómo están diseñados algunos ambientes de trabajo le impiden desarrollarse eficientemente y ser productivo en el área asignada?						
14	¿Asumo tareas extras que me da mi jefe, a pesar que he cumplido mi horario normal de trabajo?						SATISFACCION LABORAL
15	¿Siente seguridad y estabilidad es su puesto de trabajo?						
16	¿Tengo posibilidades de ascenso?						OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO
17	¿Existen labores o acciones que puedan realizar dentro de la empresa que le puedan a ayudar a enriquecer su puesto?						
18	¿Me siento satisfecho con la comunicación con mis compañeros de trabajo?						GRADO DE COMUNICACIÓN LABORAL

[Firma]
 DR. AMADOR GARCIA MEJIA OSORCIO
 REG. 042943 DOCTOR UNMSM-FCA

[Firma]
 Dr. NIKO CRUZ BARRAL
 REG. 041258 - FCA
 UNMSM.

[Firma]
 Mg. Walter Landeo Tome
 041353 - FCA
 UNMSM

Anexo N° 04: Encuestas validadas sobre la productividad



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES REYNA S.A.C.

Instrumento de Medición

		1	2	3	4	5	
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	
	VARIABLE: PRODUCTIVIDAD						
	DIMENSION 1: EFICIENCIA						
1	¿Cómo se siente con la eficiencia en cuanto a la entrega de pedidos para los clientes?						NIVEL DE ATENCION EN UN AREA
2	¿Cuál es su grado de satisfacción con La interacción de su trabajador con los clientes durante su desempeño laboral?						
3	¿Cuál es su parecer con el dominio técnico y conocimiento de su colaborado sobre el área de trabajo?						
4	¿Cuál es tu satisfacción con respecto a la disciplina y educación de tu trabajador?						CULTURA DEL PERSONAL
5	¿Está satisfecho con el poco número de faltas de trabajador en la empresa?						
6	¿Está conforme con el poco número de tardanzas por parte de tu trabajador?						
7	¿Cuál es su nivel de conformidad con la utilización de los recursos por parte de tu trabajador?						UTILIZACION DE RECURSOS
8	¿Cuándo observa a su trabajador, siente que coopera entre los demás trabajadores?						

Dr. AMADOR GARCIA MEJIA OSORIO
REG- 042943. Docente UNMSM - FCA

Dr. NINA CRUZ BOMDEL
Cod. 0A1258 - FCA
UNMSM.

Ms. Walter Landa Torres
0A1353 - FCA
UNMSM

9	¿Qué tan satisfecho estas con el ánimo de tu trabajador para cumplir con sus labores?						
	DIMENSION 2: EFICACIA						
10	¿Cuál es tu satisfacción con respecto a la rentabilidad que genera tu trabajador?						RENTABILIDAD
11	¿Cuál es su satisfacción con respecto a los costos generados por tu trabajador?						
12	¿Sientes que el número de clientes a crecido por la calidad del servicio que genera tu trabajador?						CALIDAD
13	¿Qué tan satisfecho esta con el compromiso de su trabajador hacia el cumplimiento de objetivos establecidos?						
14	¿Cuál es su valoración con respecto al cumplimiento de las metas por parte de tu trabajador establecidas diariamente?						
15	¿Está conforme con las pocas llamadas de atención por su parte hacia su trabajador?						CONFIABILIDAD
16	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a las quejas o reclamos que recibe tu trabajador por parte de los clientes?						
17	¿Se siente conforme con el número de sugerencias en el buzón?						
18	¿Se siente conforme con el número de felicitaciones que genera su trabajador por la atención?						

Dr. p. Osorio
 Dr. AMADOR GARCIA MCSM OSORIO
 REG. 042943. Docente UNMSM-FCA.

Dr. Nino Cruz Gonzalez
 ROD. DA-1258 FCA
 UNMSM.

Mg. Walter Landes To
 DA1353 - FCA
 UNMSM

Anexo N° 05: Carta de compromiso de la empresa



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Carta de compromiso para entidad involucrada en Tesis

Lima, 14 de 11 del 2019.

La empresa Transportes Reyna con Ruc. Nro. 20498455370, conforme lo establecido en el artículo 5.1 del Reglamento de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Tecnológica del Perú (la "UTP") y dentro del marco de los intereses de la UTP de favorecer acciones de responsabilidad social universitaria con diversas instituciones de la sociedad peruana, se dirige a la universidad para solicitar su contribución en la búsqueda de una solución al siguiente problema:

¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad de una empresa transporte interprovincial de la ciudad de Lima?

El Problema constituye un tema pertinente y actual en nuestra institución que aún no ha sido resuelto y no forma parte de ningún proyecto en vías de implementación. Es de nuestro interés incluir el Problema en el plan de trabajo para la titulación mediante Tesis denominado:

"La productividad como efecto de la motivación en una empresa de transporte interprovincial de Lima, 2019"

Cuyos autores son:

Taco Cubas, Alberto Leonel

Administración de empresa

Marisol Saravia Medina

Administración de empresa

Agradeciendo de antemano la contribución de la UTP en la solución del Problema, nos comprometemos a brindar la información de nuestra empresa que se requiera para el desarrollo de este trabajo, la misma que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados al trabajo. Declaramos conocer que, por disposiciones legales, la Tesis será de público conocimiento luego de dos años de su sustentación.

Nombres y apellidos del representante de la institución:

Cargo que ocupa: En cargo

D.N.I. 40847691

Firma y sello:



BIBLIOGRAFIA

- Adom, A. (2018). El papel de la remuneración basa en comisión sobre la retención de los empeadlos en el sector bancario de Ghana Industria: El caso de GCB Bank Limited . AOSIS: La presentación de servicios publicos de África y evaluacion de rendimiento, 1-5. Obtenido de <https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/228/323>
- Alcover, C., & Gabriela, T. (2018). Las características del trabajo, orientacion de motivación, capacidad de trabajo psicologico e intensiones de movilidad laboral de trabajadores mayores. PLOS ONE, 2-22. Obtenido de <http://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC5922558&blobtype=pdf>
- Arboleada, G., & Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del Valle de Aburrá, 2011. Gerencia y politicas de Salud, 1-14. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=59&sid=4ce4324a-3984-434f-8c90-e2b16ab10a61%40sdc-v-sessmgr02>
- Becerril, I., & Villa, G. (2018). Incremento de productividad en una planta de troquelado. Revista Ciencia Administrativa del Congreso CIFCA, 37-54.
- Benavides, O. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de Administración de empresas de la Universidad de Nariño. Facultad de ciencias economicas y administrativas Universidad de Nariño, 41-54. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6071405>

- Bojanowska, A., & Laszkiewicz. (2017). El futuro del mercado laboral polaco y la cuestión de motivación para el trabajo de las personas mayores. *Folia Oeconomica*, 75-89. Obtenido de <https://czasopisma.uni.lodz.pl/foe/article/view/835>
- Castillo, D., Reyes, J., & Vasquez, E. (2019). Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar. *Revista Killkana Sociales*, 26-31.
- Chanza, A., Snelgar, R., & Louw, J. (2013). El valor motivacional de recompensas de profesionales de la salud de Malawi. *SA Diario de Gestion de Recursos Humanos*, 1-14. Obtenido de <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/517/665>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoria general de la administración*. Lima: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Condor, E., Bustamante, M., Lapo, M., & Campos, R. (2018). Factores intrínsecos de motivación y liderazgo en una empresa familiar Ecuatoriana de telecomunicaciones. *Informacion Tecnologica*, 205-2017. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=47&sid=4ce4324a-3984-434f-8c90-e2b16ab10a61%40sdc-v-sessmgr02>
- Diaz, J., Diaz, M., & Morales, S. (2014). Motivacion Laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de bogota. *Iberoamericana de psicologia: Ciencia y Tecnologia*, 59-77. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905118>
- Fernandez, I., Lopez, L., Martin, E., Ortiz, M., Pacheco, I., & Rodriguez, M. (2014). Motivación y satisfaccion laboral en centros de enseñanza segun puestos de trabajo. *REIDOCREA*, 26-33. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5386425>
- Garcia, C., Ochoa, E., Fernandez, M., Felix, R., & Campoy, M. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de PYMES. *Culcyt/ Motivación Laboral*, 22-31. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=36&sid=4ce4324a-3984-434f-8c90-e2b16ab10a61%40sdc-v-sessmgr02>

- Huilcapi, M., Castro, G., & Jacome, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Científica Dominio de Ciencias*, 312-333. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Indonesia, E. (2018). La influencia de la cultura organizacional y motivación en el trabajo en el rendimiento de los servicios industriales y comerciales. *RJOAS*, 88-93. Obtenido de <https://doaj.org/article/0a119666561f451c9100f710a8b2db6a>
- Indrayanto, A., Nugroho, W., & Nurfitri, T. (2017). Influencia de la motivacion en el trabajo y entorno de trabajo en la ventaja competitiva: Estudio de Indonesia y China de trabajadores de turismo. *JAM Diario de Gestion aplicada*, 1-7. Obtenido de <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1219/965>
- Lucero, S., & Eunice, Y. (2017). Intereses de formación, motivación y sentido de vida de trabajadores en proceso de prejubilación. *Educacion y Educadores*, 95-113. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=b1463030-104b-4569-ad5d-7668bfc17ec7%40pdc-v-sessmgr02>
- Madero, S., & Hernandez, O. (2014). Relacion entre los factores laborales y motivacionales con creatividad, desarrollo y Desidia. *Investigacion administrativa*, 7-22. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044957001>
- Madero, S., & Rodriguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 95-107.
- Martinez, E., Escalier, J., Martinez, A., & Manuel, R. (2015). Estrategias para la mejora de motivación laboral en la empresa “Depósito Dental Fátima”, en Victoria de Durango, México. *Academia Journals*, 1420-1425. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=42&sid=4ce4324a-3984-434f-8c90-e2b16ab10a61%40sdc-v-sessmgr02>
- Monica Ivette, S. M. (Marzo de 2015). Motivación y desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1). Tesis en licenciatura en Ingenieria Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Owais, M., & Sajjad, R. (2014). El impacto de la robótica de Empleo y motivación de los empleados en el sector servicios, con especial referencia a la atención médica.

E-Shaw Seguridad y Salud en el Trabajo, 198-202. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791114000511>

Riupassa, E. (2018). La influencia de la cultura organizacional y motivación en el trabajo en el rendimiento de los servicios industriales y comerciales. RJOAS, 88-93. Obtenido de <https://doaj.org/article/0a119666561f451c9100f710a8b2db6a>

Rojas, A. (2016). La motivación en los docentes en las Universidades Peruanas. Revista de la Facultad de Educación, Ciencias Humanas y Sociales IBEROAMERICANA, 150-160.

Rojas, V. (2017). Los Efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017. (Tesis de Licenciatura en Administración de empresas). Universidad San Ignacio de la Oyola, Lima.

University DarulUlulm. (2016). La influencia de la motivación y el ambiente laboral sobre el desempeño de los empleados. SINERGI, 27-40. Obtenido de <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/feb/article/view/80/38>

Velasquez, N. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. In Crescendo . Institucional, 77-88. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5294087>